

Taija Järvenpää

Ohjauksen kehittäminen nuorten työpajoilla

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi AMK

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

05.03.2018

Tekijä Otsikko	Taija Järvenpää Ohjauksen kehittäminen nuorten työpajoilla
Sivumäärä Aika	56 sivua + 4 liitettä 05.03.2018
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaaja(t)	Lehtori Taina Konttinen Lehtori Mira Schroderus
<p>Opinnäytetyö esittelee haastatteluaineistoihin ja lähdekirjallisuuteen perustuvan näkemyksen nuorten työpajoilla tapahtuvan ohjauksen hyivistä käytännöistä. Tutkimustuloksena esitellään palvelumuotoilun lähtökohdista tehty ehdotus siitä, miten ohjausmetodeja tulisi edelleen kehittää. Opinnäytetyö on osa Motiivi-hanketta, jonka tarkoitus on kehittää uusia tulevaisuustyöskentelyn toimintamalleja, joilla tuetaan työttömiä ja työelämän ulkopuolella olevia nuoria.</p> <p>Ammatillisten tukitoimien yhteydessä tapahtuva nuorten ohjaaminen on kansantaloudellisesti merkittävä kehityskohde, sillä onnistuessaan se toimii yksilön kannalta elämän mittaisena kantavana voimana. Työpajoissa annetulla ohjauksella voidaan täten vaikuttaa positiivisesti nuorten tulevaisuuden näkymiin. Työpajatoiminta kartuttaa paitsi nuorten osaamista työpajan aihepiirin liittyvistä asioista, niin myös nuorten yleistä sosiaalista pääomaa sekä elämäntaitoja. Palvelumuotoilu on kehittämismenetelmänä perusteltu, sillä asiakaslähtöisyys on tärkeä painopistealue sosiaalialan toiminnassa ja sitä voidaan toteuttaa yhteiskehittämisellä.</p> <p>Tutkimusaineisto on kerätty aihetta käsittelevistä tutkimuksista, artikkeleista, tilastoista, ja haastatteleamalla työpajojen työntekijöitä sekä työpajoihin osallistuneita nuoria. Haastattelut järjestettiin joulukuussa 2017 ja niihin osallistui kolme työntekijää ja neljä nuorta. Työntekijöiden haastattelut olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja, nuorille puolestaan järjestettiin virikkeellinen ryhmähaastattelu. Aineistot litteroitiin ja analysoitiin vertailemalla niitä keskenään teoriataustan viitekehyksessä. Haastatteluissa ilmeni, että nuorten ja työntekijöiden käsitys työpajojen toiminnasta eroaa toisistaan: nuoret näkevät työpajatoiminnan koulumaisena toimintana, kun taas työntekijöiden näkemys työpajojen funktios- ta on aidon työelämän simulointi.</p> <p>Tutkimustuloksena syntyi palvelupolku-menetelmään pohjaava malli, jossa työpajojen ohjaus jaetaan viiteen osa-alueeseen: 1) vuorovaikutus, 2) ohjaajan ymmärrys teoreettisesta taustasta, 3) ohjaajan reflektointikyky, 4) motivointi oivalluksiin sekä 5) yksilöllistäminen. Palvelumuotoilun näkökulmaa hyödyntäen syntyi suunnitelma, kuinka palvelupolku-menetelmää voidaan hyödyntää työpajoilla ohjauksen yhteiskehittämisen menetelmänä.</p>	
Avainsanat	ohjaus, vuorovaikutus, työpajatoiminta, nuoret, palvelumuotoilu

Author Title	Taija Järvenpää Improving Counselling at Workshops for Young People
Number of Pages Date	56 pages + 4 appendices 05.03.2018
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor(s)	Taina Konttinen, Senior Lecturer Mira Schroderus, Senior Lecturer
<p>The aim of the thesis is to study what “good counseling” is and how to improve it by service design method. The study focuses on the counseling at the workshops for young people. The thesis is part of a Motiivi-project, which develops new ways to work towards the future for young people who are unemployed nor in education nor in training.</p> <p>The need to encounter and give guidance for the young people can be seen as a significant economic issue but also an issue of significance in one’s life. The influence of the workshops is seen as a very positive issue, whether it is the substance value, learning social skills or life skills in general. Developing the counselling by service design is justified, because it leans on the customer-orientated approach, which can be reached by co-creation.</p> <p>The material for the thesis was gathered from previous studies, articles, statistics and interviews held for the staff of the workshops and for the young people attending the workshops. The interviews were held in December 2017, and three staff members and four youngsters participated. Interviews for the staff members included semi-structured theme interviews and the interview for the youngsters was a group interview. The material for the interviews was transcribed and analysed by comparing the interviews with each other and also with the background theory. The results of the interviews indicated that the youngsters and the staff members have a different impression concerning what the workshops should be about. This also affects the counselling given at the workshops. The youngsters see the workshops as a school-like environment where as the staff members try to simulate the workshops to resemble a real work environment.</p> <p>When answering the question about good counselling, five categories were classified: 1) interaction, 2) the counsellor knows the background theory, 3) the counsellor is capable of reflection, 4) the counsellor is able to motivate the youngsters to new ideas and 5) the counsellor is ready to individualize the actions for each youngster. From the service design point of view, a Customer Journey Map was created to suit the environment in workshops. Because The Customer Journey Map pinpoints different fragments of the counselling, they can be improved by taking into consideration the five categories of counselling.</p>	
Keywords	counselling, interaction, workshop, youths, service design

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Motiivi-hanke ja työpajatoiminta	3
2.1	Motiivi-hanke	3
2.2	Nuorten työpajat	3
3	Tarve kohtaamiselle ja työllistymisen edistäminen	6
3.1	NEET- ja NLFET-nuoret	6
3.2	Nuorten suhtautuminen tulevaisuuteen	7
3.3	Tarve nuorten ammatillisiin tukitoimiin	9
4	Ohjaus	11
4.1	Ohjauksen piirteitä	11
4.2	Vuorovaikutus	13
4.3	Luottamus asiakassuhteen perustana	14
4.4	Motivoiva ohjaaminen	15
4.5	Ohjaajan reflektio	17
5	Palvelumuotoilu	19
5.1	Prosessi	20
5.2	Palvelupolku	23
6	Tutkimuksen lähtökohdat	24
6.1	Tutkimuskysymys	24
6.2	Tutkimusmenetelmät	24
6.3	Opinnäytetyön eettiset perusteet	25
6.4	Haastattelujen eettiset perusteet	26
7	Haastattelut	28
7.1	Työntekijöiden haastatteluiden analysointi	31
7.1.1	Mitä on hyvä ohjaus?	32
7.1.2	Vuorovaikutus	34
7.2	Nuorten haastatteluiden analysointi	35
7.3	Haastatteluiden vertailu	37

8	Johtopäätökset	39
8.1	Haastattelujen reflektointi teoriataustaan	39
8.2	Hyvä ohjaus	41
8.3	Ohjauksen kehittämissuunnitelma palvelumuotoilun näkökulmasta	41
9	Pohdinta	46
	Lähteet	48
	Liitteet	
	Liite 1. Tiedote haastateltaville ja suostumus tutkimukseen osallistumisesta	
	Liite 2. Haastattelurunko työntekijöille	
	Liite 3. Haastattelurunko nuorille	
	Liite 4. Haastattelut mediakylpylässä 22.12.2017	

1 Johdanto

Opinnäytetyöni käsittelee Nuorten työpajoilla tapahtuvaa ohjausta sekä sen kehittämistä palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Opinnäytetyöni on osa Motiivi-hanketta, jonka tarkoituksena on kehittää uusia tulevaisuustyöskentelyn toimintamalleja, joilla tuetaan työttömiä ja työelämän ulkopuolella olevia 16–29-vuotiaita nuoria (MOTIIVI: Nuorten tulevaisuustyöskentelyn uudet menetelmät n.d.).

Suomessa on Elinkeinoelämän valtuuskunnan vuonna 2012 tekemän tutkimuksen mukaan noin 51 300 koulutuksen tai työelämän ulkopuolella olevaa nuorta (Myrskylä 2012: 2). Nuorten työttömyyslukemat ovat määrällisesti niin suuret, että ammatillisiin tukitoimiin on aito tarve. Työpajatoiminnan tavoite on antaa nuorille substanssiosaamista ja lisätä nuorten elämänhallintataitoja sekä sosiaalisia vahvuuksia. Nuorten työpajoilla katse on tulevaisuudessa, ja tarkoitus on löytää nuorille työpaikka, opiskelupaikka tai muu nuorelle itselle sopiva kestävä ratkaisu. (Nuorisolaki 1285/2016.)

Ihmistyössä ohjaus on tärkeässä roolissa. Ohjaus on moninaista ja tilannesidonnaista, ja vaatii työntekijältä hyviä vuorovaikutustaitoja. Usein käytetty fraasi ”ohjaustyötä tehdään omalla persoonalla” on osittain totta, mutta ohjausprosessia voidaan kehittää myös muilta osin. Ohjauksen prosessin ja sen eri osa-alueiden ymmärtäminen tuo uutta näkökulmaa ohjaajan työhön. Ohjaukseen kuuluvat esimerkiksi asiakkaan motivointi yhteisiä päämääriä kohti (Mönkkönen 2007: 148), luottamuksen rakentaminen (Raatikainen 2015: 12) sekä sujuvan vuorovaikutuksen luominen (Vehviläinen 2001: 35).

Palvelumuotoilun peruseriaatteita ovat asiakaslähtöisyys, yhteiskehittäminen, standardisoiminen ja monistaminen. Palvelumuotoilun menetelmät ovat perusteltuja käytettäväksi sosiaalialalla, koska kyse on ihmistyöstä, jonka keskiössä on asiakas (Mäkelä 2015: 27). Vaikka työpajatoiminta onkin lakisääteinen palvelu, ei asiakaskeskeisyyttä voida korostaa liikaa: palvelu tarvitsee asiakkaita, jotka saavat palvelusta kaiken mahdollisen hyödyn irti ja täten palvelu on kannattavaa ja tuottavaa, sekä palveluntarjoajan että asiakkaan näkökulmista (Mager 2009: 34).

Työpajatoiminta on vakuuttavaa ja vaikuttavaa toimintaa, joka on merkittävässä roolissa monen nuoren elämässä, ja jopa noin 70 % nuorista työllistyy tai löytää jatko-opintoja työpajajakson jälkeen (Valtakunnallinen työpajayhdistys n.d.). Kuitenkin 30 %

jää työpajajakson jälkeen työttömäksi. Tämä indikoi sitä, että ohjaus ei ole tapahtunut tarpeeksi tehokkaasti kaikkien työpajaan osallistuvien osalta. Työni tarkoituksena on pureutua siihen, miten työpajoilla tapahtuvaa ohjausta voitaisiin kehittää palvelupolku-mallilla hyödyntäen keräämällä tietoa ohjauksen kehittämistarpeista niin työntekijöiltä kuin nuorilta itseltäänkin.

Tausta-aineisto on kerätty olemassa olevista tutkimuksista, tilastoista ja artikkeleista sekä haastattelemalla Helsingin kaupungin Nuorten työpajojen työntekijöitä sekä työpajoihin osallistuvia nuoria. Haastattelut tuottavat perustellusti tietoa ja lisäarvoa tutkimukselle syventäen tausta-aineistoa. Puolistrukturoidun teemahaastattelun lähtökohdista näkökulma oli selvillä, mutta kysymykset avoimia (Hirsjärvi – Hurme 2000: 35, 47). Nuorille järjestettiin virikkeellinen teemahaastattelu, jonka tarkoituksena oli kerätä tietoa keskustelevalle otteella. Opinnäytetyössäni ohjauksen kehittämistä tarkastellaan palvelumuotoilun näkökulmasta. Näin pyritään löytämään keinoja palvelukokemuksen parantamiseen ja sitä kautta palveluiden tuottavuuden kasvattamiseen. Osaltaan työn tarkoituksena on myös auttaa yhä useampaa nuorta löytämään oma polkunsä.

2 Motiivi-hanke ja työpajatoiminta

Motiivi-hanke sekä Helsingin kaupungin Nuorten työpaja Mediakylpylä muodostavat ympäristön, jonka sisällä tutkin ohjaamista, vuorovaikutusta sekä paremman ohjauksen kehittämistä palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen. Tutkimus rajautuu näihin toimintaympäristöihin. Mediakylpylän työpaja antaa realistista kosketuspintaa näiden asioiden käsittelylle.

2.1 Motiivi-hanke

Motiivi-hankkeen tarkoitus on kehittää uusia tulevaisuustyöskentelyn toimintamalleja, joilla tuetaan työttömiä ja työelämän ulkopuolella olevia 16–29-vuotiaita nuoria. Hankkeen tavoitteena on tasa-arvon toteutuminen sekä terveyskysymysten huomioiminen työllistymisen puitteissa. Toimintamalleja kehitetään nuoria itseään varten, jotta he tunnistaisivat oman ammatillisen kasvunsa haasteita, ja jotta toiminta suuntautuisi kohti realistisia tavoitteita. Hanke päättyy vuonna 2019 ja sen tuloksista kerätään sähköinen käsikirja. Hanketta rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto (ESR), ja hankkeen toteuttajina ovat Metropolia Ammattikorkeakoulu, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu ja R3 Maahanmuuttajien tuki ry yhteistyössä Stadin Ammattiopiston ja Ohjaamo Kouvolan kanssa. Motiivi-hankkeen yksi osa on ohjaajien koulutus, jonka tarkoituksena on kehittää ohjausta entistä enemmän tulevaisuuteen tähtääväksi. (MOTIIVI: Nuorten tulevaisuustyöskentelyn uudet menetelmät n.d.) Opinnäytetyötäni varten hyvän ohjauksen teemoista haastateltavaksi valikoitiin Mediakylpylän, eli Helsingin kaupungin nuorten mediatyöpajan nuoria.

2.2 Nuorten työpajat

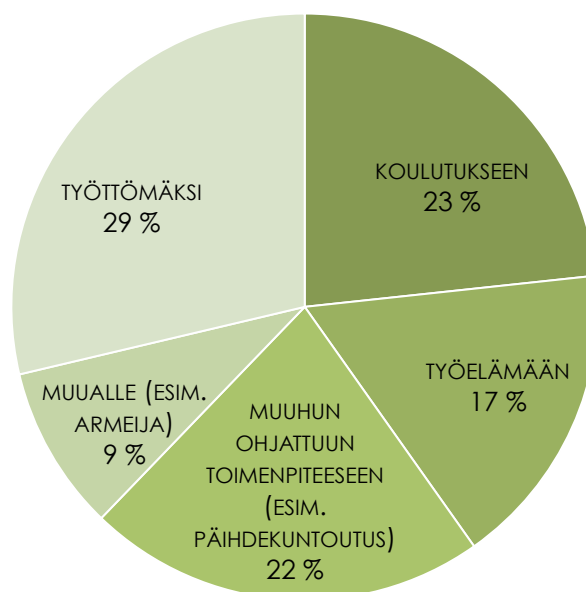
Nuorten työpajat ovat osa ammatillisia tukitoimia, joiden tarkoituksena on edistää nuorten työllistymistä (Nuorten työpajat 2018). Nuoret ohjautuvat ammatillisten tukitoimien asiakkaiksi eri reittejä, esimerkiksi 27,8% ohjautuu TE-toimiston kautta, 15,4 % sosiaalitoimiston kautta. 12,9 % hakeutuu työpajalle omatoimisesti tai läheisen ohjaamana. (Suomen nuorisotyön tilastot 2016.)

Nuorisolaki (1285/2016 4. luku) määrittää nuorten työpajatoiminnan järjestämisen. Nuorten työpajojen tehtävänä on valmennuksen avulla ehkäistä syrjäytymistä auttamal-

la ja tukemalla nuoria löytämään työpaikka, opiskelupaikka tai muu heille itselleen sopiva kestävä ratkaisu tulevaisuutta ajatellen. Työpajoilla ohjataan yksilö- ja ryhmätilanteissa elämäntaitojen karttumista, itsenäistymistä ja osallisuuden vahvistumista. Toiminta pajoilla on projektien toteuttamista, eli esimerkiksi harjoitus- tai asiakastöiden tekemistä. (Nuorisolaki 1285/2016 4. luku.) Työpajoista kerätään myös palautetta nuorisolain (Nuorisolaki 1285/2016 § 13) mukaisesti. 93 % työpajojen valmentujista on kokenut sosiaalista vahvistumista erityisesti arjen asioiden hallinnassa sekä opiskelu- ja työelämävalmiuksissa (Valtakunnallinen työpajayhdistys n.d.).

Työpajoilla nuoret voivat kokeilla erilaisia töitä ja löytää sitä kautta uusia mielenkiinnonkohteita. Opintokäynnit eri oppilaitoksiin ja työpaikkoihin ovat myös yleisiä. Pajoihin voi hakea alle 29-vuotias nuori, joka on ilmoittautunut työnhakijaksi TE-toimistoon, joka opiskelee ammattiopistossa tai suorittaa Valma-opintoja, eli ammattiopintoihin valmentavaa koulutusta. (Nuorten työpajat 2018.) Nuorista 43,3 % tulee työpajoille peruskoulupohjalta, kun taas ammatillisella koulutustaustalla työpajoille tulee 31 % (Suomen nuorisotyön tilastot 2016).

Tilastot vuodelta 2015 kertovat, että työpajatoimintaa toteuttaa Suomessa 95 % kunnista. Työpajoja tuottavat kunnalliset organisaatiot sekä yhdistykset ja säätiöt. Yhteensä työpajoihin osallistui vuonna 2015 noin 25 000 henkeä, joista 14 700 oli alle 29-vuotiaita nuoria (Valtakunnallinen työpajayhdistys n.d.). Suurin osa työpajoihin osallistujista löytyy Uudeltamaalta. Uudellamaalla on täten myös mahdollisuus tarjota erilaisia työpajoja laajassa mittakaavassa ja useilta eri aloilta. (Suomen nuorisotyön tilastot 2016.)



Kuvio 1. Työpajalla olleiden valmentautujien sijoittuminen työpajajakson jälkeen, jos rekisteröity, koko maa 11 8679 rekisteröityä nuorta (Suomen nuorisotyön tilastot 2016). Kuvio: Taija Järvenpää.

Nuorista työpajoihin osallistuneista noin 70 % sijoittui työpajajakson jälkeen koulutukseen, työhön tai muuhun heille soveltuvaan aktiiviseen toimintaan (kuvio 1, Suomen nuorisotyön tilastot 2016). Täten melkein kolmannes, eli 28,7 % jää työpajatoiminnan jälkeen työttömäksi. Määränä tämä on edelleen liian suuri, ja kertoo osaltaan siitä, että ohjaus ei ole tapahtunut tarpeeksi tehokkaasti kaikkien työpajaan osallistuvien osalta.

3 Tarve kohtaamiselle ja työllistymisen edistäminen

Nuorten oikea-aikaisella ja oikeanlaisella kohtaamisella voidaan tehokkaasti estää nuorten syrjäytymistä. Työllistymisen edistämisen yhteydessä tapahtuva nuorten ohjaaminen on kansantaloudellisesti merkittävä kehityskohde, sillä onnistuessaan se toimii yksilön kannalta elämän mittaisena kantavana voimana (Hilli – Merikukka – Ristikari – Ståhl 2017: 663). Vaikka oma opinnäytetyöni pureutuu nimenomaan ammatillisen ohjauksen kysymyksiin, ei syrjäytyneisyyden syitä ja seurauksia voi jättää huomiotta. Syrjäytyneellä nuorella tarkoitetaan yleisesti yhteiskunnallisten järjestelmien (esimerkiksi koulutuksen ja työmarkkinoiden) ulkopuolelle jääneitä nuoria, mutta myös muuten elämänhallintaan liittyvien haasteiden vuoksi vähäosaisia. Tämä näkyy esimerkiksi sosiaalisten suhteiden vähyytenä, terveydellisinä ongelmina ja osallisuuden puutteena. (Nuorten syrjäytyminen 2016.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan Suomessa syrjäytyneitä nuoria on 14 000 - 100 000. Arvion suuri haarukka johtuu siitä, ettei syrjäytyneisyyden määritelmä ole selkeä. Syrjäytyminen voidaan käsittää monella eri tavalla, riippuen mistä näkökulmasta asiaa lähestytään. Koulutuksen tai työelämän ulkopuolella olevia nuoria on Suomessa Elinkeinoelämän valtuuskunnan (EVA) vuonna 2012 tekemän analyysin mukaan noin 51 300 (Myrskylä 2012: 2). Analyysi on muutaman vuoden takainen, mutta se antaa silti hyvän käsityksen ilmiön laajuudesta.

Syrjäytyneisyys on sekä subjektiivista että objektiivista, ainakin jos sitä tarkastellaan yhteiskunnallisten järjestelmien näkökannalta. Syrjäytyneisyys ei tarkoita sitä, että ihminen ei yrittäisi päästä mukaan yhteiskunnan toimintaan, vaan syrjäytynyt on saattanut joutua tilanteeseen tahtomattaan, ja tällöin termi ”syrjäytetty” on enemmän paikallaan (Vihanta 2013). Opinnäytetyössäni en käytä Motiivi-hankkeen kohderyhmän nuorista termiä ”syrjäytynyt”, vaan puhun yhteiskunnan rakenteiden ulkopuolelle jääneistä nuorista. Työpajoille osallistuvat nuoret eivät tällä hetkellä ole osa tätä ryhmää, koska osallistuvat työllisyyttä edistäviin toimiin.

3.1 NEET- ja NLFET-nuoret

Nuoret voivat olla työelämän ulkopuolella siksi, että työ- ja opiskelupaikkoja ei ole riittävästi, tai täysin omasta tahdostaan. Voidaankin siis puhua NEET-nuorista, (Neither in

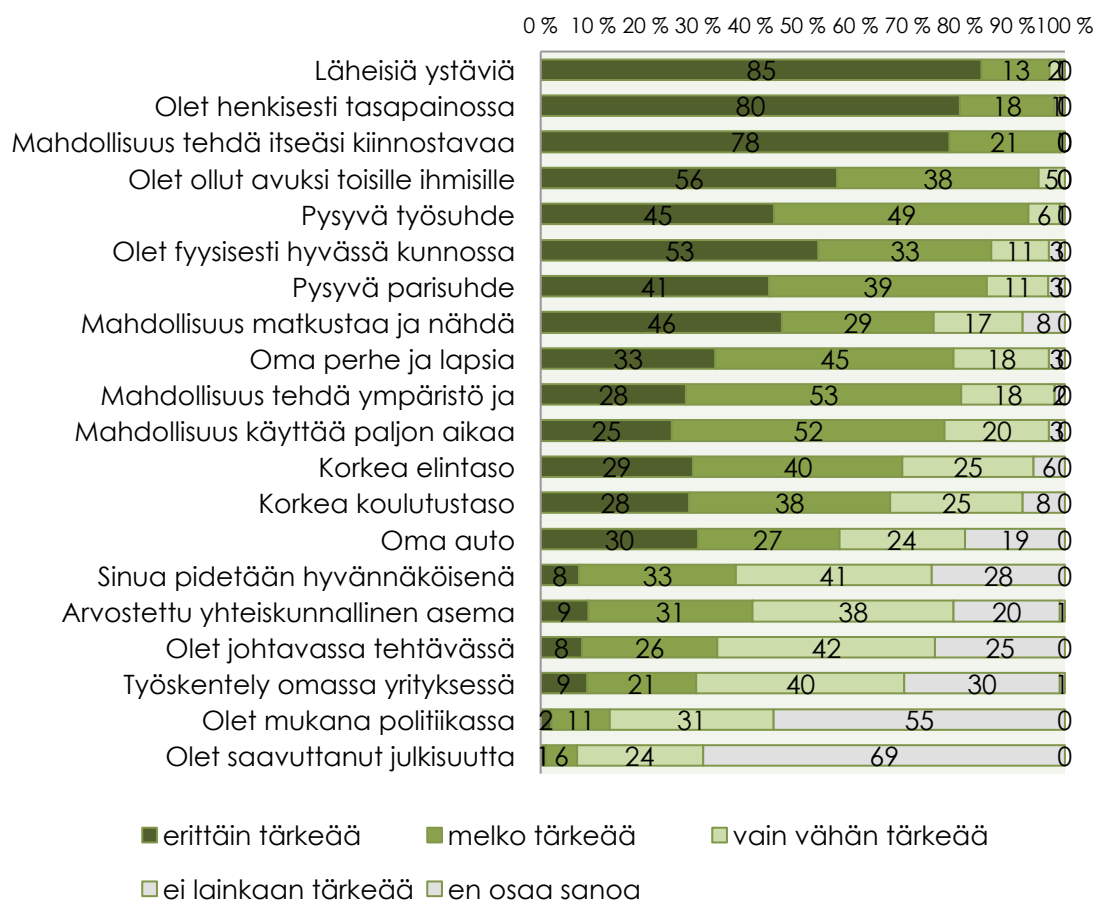
Employment nor in Education or Training), sekä NLFET-nuorista (Neither in the Labour Force nor in Education or Training). NLFET-nuorten kohdalla yhteiskunnan järjestelmien ulkopuolella oleminen on siis enemmän kiinni omasta motivaatiosta, omasta kelpaamattomuuden tunteesta tai epärealistisista odotuksia työelämää kohtaan. Terveysongelmilla on oma osansa ulkopuolelle jäämiseen, kuin myös kokemattomuudella, riittämättömällä koulutuksella, huonolla itsetunnolla, uupumuksella, voimattomuudella, uniongelmillä sekä usein näiden yhdistelmällä. Mielenterveysongelmilla verhoillaan helposti sosiaalisia ongelmia, jotka johtavat työelämän ulkopuolelle jäämiseen. Kyse ei siis välttämättä aina ole ratkaisemattomasta ongelmasta, vaan pikemminkin väärästä lähestymistavasta. Täten haasteita voisi purkaa matalan kynnyksen tuella. (Ose – Jensen 2017.)

Yhteiskunnan rakenteiden ulkopuolella oleminen ei välttämättä ole pysyvä tila, vaan voidaan puhua ”piipahtelijoista”, eli sellaisista henkilöistä, jotka välillä opiskelevat, tekevät lyhytaikaisia työsopimuksia ja välillä ovat työttöminä (Aaltonen – Berg – Ikäheimo 2015: 20). Aihetta voi lähestyä myös siltä näkökannalta, että ”piipahtelu” on omaehtoisia, eli oman polun löytymistä juuri siitä näkökulmasta, että pysyviä ratkaisuja ei haluta tehdä. Pysymättömyys on joka tapauksessa, jollei jo nyt, niin vähintäänkin tulevaisuuden työnkulttuuriin merkittävä osa. Joustavuus lyhytkestoisiin sitoumuksiin (esimerkiksi määräaikaisiin työsopimuksiin) on siis tällöin nähtävissä positiivisena ominaisuutena. Tilastojen valossa tämä kuitenkin näyttäytyy negatiivisena, koska ”piipahtelijat” näkyvät työttöminä, vaikkakin ovat työttömiä vain hetken aikaa.

3.2 Nuorten suhtautuminen tulevaisuuteen

Koska opinnäytetyöni keskittyy nuorten ohjaukseen ammatillisen tulevaisuuden näkökulmasta, on tärkeää tutkia sitä, mitä työllisyys, työttömyys ja koulutus nuorille todella merkitsevät. Nuorisobarometri on vuosittainen tilastotutkimus, johon osallistui vuonna 2016 1901 15–29-vuotiaasta nuorta (Myllyniemi toim. 2017: 11). Nuorisobarometrin mukaisesti nuorille on tärkeää löytää itseään kiinnostava työ ja pysyvä työsuhde. Työ nähdään tulevaisuudessa hyvin erilaisena kuin se tänä päivänä näyttäytyy, mutta sen tärkeys elämässä tulee säilymään (Myllyniemi toim. 2017: 27). Nuoret eivät nosta työtä barometrissä aivan kärkisijalle, mutta silti hyvin korkealle (kuvio 2). Nuorten arvomaailmaa kuvaa myös se, että korkeaa elintasoa arvosteta niin korkealle kuin työn tekemistä. Tämä kertoo siitä, että ammatillisen uran eteen ollaan valmiita tekemään oikeasti

töitä, ja mielekkään, itselle soveltuvan työn löytäminen nähdään korkeaa elintasoa tärkeämpänä.



Kuvio 2. "Miten tärkeää sinulle on, että 35-vuotiaania olet saavuttanut seuraavia asioita?" (Nuorisobarometri 2016).

Nuorisobarometristä (Myllyniemi toim. 2017: 57) käy ilmi myös se, että suurin osa nuorista haluaa tehdä mieluummin töitä kuin elää tukien varassa. Nuoret edelleen uskovat siihen, että koulutus parantaa työnsaantimahdollisuuksia, mutta usko on heikentynyt aikaisempien barometrien tuloksiin verrattuna. Pitkään jatkunut taloudellinen taantuma toi näkökulmaa siihen, että köyhyys tai elämässä menestyminen eivät ole välttämättä kiinni ihmisestä itsestään. Työn perässä muuttaminen, jatko-opinnot ja esimerkiksi asevelvollisuuden suorittaminen koetaan asioiksi, joilla voidaan parantaa omaa ammatillisen statusta. Toinen merkittäviä Nuorisobarometrin tulos oli havainto siitä, että nuoret kantavat entistä enemmän huolta työssä jaksamisesta sekä toisaalta työn riittävydestä. (Myllyniemi toim. 2017: 57–67.)

3.3 Tarve nuorten ammatillisiin tukitoimiin

Tieteellisiä tutkimuksia ja siten tieteellisiä artikkeleita nuorten ammatillisesta ohjauksesta on julkaistu useita lyhyen ajan sisään. Koska aihe käsittelee yhteiskunnallisesti merkittävää osaa nuorista, voidaan tätä pitää näyttönä siitä, että asiaa yritetään parantaa. Ose ja Jensen (2017) kirjoittavat, että nuorten kohtaamiseen tarvitaan vahvasti moniammatillinen tiimi, joka koostuu esimerkiksi sosiaali- sekä terveydenhoitoalan ammattilaisista. Nuorten kohtaamiseen tarvitaankin monenlaisia metodeja, välineitä ja lähestymistapoja (Ose – Jensen 2017).

Nuoret luukulla -tutkimuksesta selviää työntekijöiden näkökulma nuoriin asiakkaisiin ja tapaamisiin heidän kanssaan: hyvää asiakaskäyntiä voidaan mitata monella eri tasolla, mutta mikäli sekä työntekijä että asiakas ovat tyytyväisiä kohtaamiseen ja asiat etenevät, niin tavoite on saavutettu. Luottamusta pidettiin niin ikään erittäin tärkeänä. Tutkimuksessa nousi esiin myös huomioita siitä, että nuoret keskittyvät vanhempia asiakkaita enemmän tulevaisuuteen ja pyrkimiseen pois asiakkuudesta. Työntekijät kokivat myös, että nuorten kohtaamisilla on merkitystä, ja nuoret tulee saada kokemaan itsensä tervetulleiksi tapaamisiin. Tutkimuksessa mainitaan myös, että vaikka nuoret käyttävät erittäin tottuneesti sähköisiä palveluja, ovat he tietämättömiä niistä yhteiskunnan rakenteista tai palveluista, jotka heillekin kuuluisivat. (Aaltonen – Berg – Ikäheimo 2015: 52.)

Nuoret luukulla -tutkimuksessa käy ilmi myös se, että nuoret aloittavat helposti koulutuksia, jotka kuitenkin keskeytyvät syystä tai toisesta. Monien koulutusten aloittamista ja mahdollista keskeyttämistä ei voi tulkita suoranaisesti elämänhallinnan menettämisenä, mutta yhteiskuntaan kiinnittyminen veronmaksajana ja tuottavana kuluttajana myöhästyy aikaisempiin sukupolviin verrattuna. Tutkimukseen haastateltujen työntekijöiden kommenteista löytyy positiivisia viitteitä siitä, että myös nuori jonka tilanne saattaa näyttäytyä mahdottomalta korkealentoisten ammatillisten haaveiden vuoksi, voi hyötyä ohjauksesta. Ohjaajan ammattitaitoon kuuluu myös kyky ohjata nuorta kohti realistisia tavoitteita, jotka johtavat koulutukseen ja myöhemmin työelämään. (Aaltonen – Berg – Ikäheimo 2015: 48–50.)

Nuorten äänen kuuluvuus heitä koskevissa sosiaalipoliittisissa päätöksissä ei Nuoret luukulla -tutkimuksen mukaan toteudu. Osittain tämä johtuu siitä, että nuoret ovat vaikeasti tavoitettava ryhmä, joten tiedon kerääminen heistä ei välttämättä onnistu, ja mie-

lipiteitä kuullaan vain niiltä asiakasnuorilta, jotka jo ovat palvelujen piirissä. Tällöin tieto voi olla hyvin kapea-alaista ja eniten tukea tarvitsevien nuorten ääni jää kuulematta. (Nuorten ääni kuuluviin hyvinvointipalveluja kehitettäessä 2018.) Nuorten näkökulman huomiointi päätöksenteossa olisi kuitenkin ensisijaisen tärkeää, jotta päätöksillä saataisiin aikaan paras mahdollinen hyöty. Nuorille suunnatut palvelut eivät välttämättä koh-
taa sitä, mitä he tarvitsisivat kulloisessakin elämäntilanteessa, eikä nuorilta täten voi edellyttää päätöksiä asioista, joihin heillä ei ole valtaa eikä oikeuksia. (Aaltonen – Berg – Ikäheimo 2015: 41.)

4 Ohjaus

4.1 Ohjauksen piirteitä

Sosiaalialan työ on usein ohjaustyötä, jonka tavoitteena on saada myönteistä muutosta asiakkaan hyvinvoinnin kannalta (Mönkkönen 2007: 147). Termin *ohjaus* voidaan olettaa olevan peräisin englanninkielisestä *counselling*-sanasta, joka liitettiin alun perin varsinkin ammatinohjaukseen. Nykyisin termit kuitenkin erotetaan selkeästi toisistaan: *counselling* viittaa ammattikäytäntöön, jossa tähtäimenä on ongelmien ratkaisu, *ohjaus* puolestaan monimuotoiseen, eri ammattikäytäntöjen yhdistelemiseen. (Vehviläinen 2001: 14–15.) Ohjausta sanotaan usein tehtävän omalla persoonalla. Tämä on sinänsä totta, mutta ohjaaja voi kehittää ohjausmetodejaan sitä paremmin, mitä enemmän hän ymmärtää itse prosessista.

Ohjaajan ja ohjattavan välille tulee syntyä side, joka vie yhteistyötä kohti yhteistä päämäärää. Ei siis riitä, että vain toinen työskentelee, vaan ohjaukseen tarvitaan osapuolten välistä vuoropuhelua. Suhde ohjaajan ja ohjattavan välillä on se kenttä, työtila tai alue, missä työskentely tapahtuu, ja sen perustukset pitää olla kunnossa. (Howe 2014: 187.) Turvallisuudentunne ja osapuolten välinen yhteisymmärrys edesauttavat haluttua muutosta parempaan (Vehviläinen 50: 2001). Yksilölliset tarpeet tulee ottaa huomioon, olivatpa ne sitten yksilön tai tietyn ryhmän tarpeita (Howe 2014: 142). Ohjaajan tulee myös huomioida, että tasa-arvoisuudesta ja yhdenvertaisesta kohtelusta on säädetty laissa (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014).

Jämäkkyys ja empaattisuus ovat hyvän ohjauksen peruskiviä, mutta niiden välinen tasapaino voi olla haasteellista tunnistaa ja mukauttaa omaan työhön. Tasapainon saavuttaminen on kuitenkin mahdollista, ja siihen tulee aina pyrkiä. (Särkelä 2001: 38–41.) Ohjaajan tulee pyrkiä mukauttamaan asiakassuhdetta asiakkaan tarpeet huomioiden. Ammatillaisen tulisi pyrkiä havainnoimaan tarvitseeko asiakas emotionaalisesti latautunut vai neutraalia suhdetta. Emotionaalisen suhteen rakentaminen asiakkaaseen voi usein olla hedelmällistä, sillä mitä parempi ja luottavaisempi suhde on, sitä helpompi on käsitellä vaikeitakin asioita. Luottamuksellinen asiakassuhde ja suhteen merkityksellisyys johtavat paljon todennäköisemmin tavoiteltuun toimintaan kuin pelkkä kliininen asiakassuhde. (Mönkkönen 2007: 153.)

Mikäli asiakas luottaa toiminnan tapahtuvan hänen omaksi parhaakseen, saavutetaan ohjauksella todennäköisemmin positiivisia tuloksia. Ohjaustyö vaatii rohkeaa otetta ja asiakkaan kunnioittamista (Särkelä 2001: 38–41) sekä ohjattavaa kohtaan osoitettavaa hyväksyntää (Howe 2014: 130). Ohjattavan kokema hyväksyntä vähentää konfrontaatiota, ja vastakkainasettelu jää vähäiseksi. Tällöin ohjaaja ja ohjattava kykenevät työskentelemään tasavertaisina kumppaneina kohti yhdessä määriteltyä päämäärää (Mönkkönen 2007: 118).

Ohjauksen tarkoitus tulisi olla selvillä sekä ohjaajalla että ohjattavalla. Myös ohjauksen tavoitteet, aikataulu ja muut käytännön asiat sekä asiaan liittyvät henkilöt on hyvä olla selvillä alusta lähtien. Tavoitteet tulee luoda asiakkaan kanssa yhdessä, jotta niitä kohti on mahdollista työskennellä. Systemaattisesti tavoitteita kohti etenevä ohjaus on sekä realistista, että helpompi hahmottaa niin ohjattavan kuin ohjaajankin kannalta. (Howe 2014: 132–133.) Ohjauksen tavoitteet on myös hyvä kirjata konkreettisesti ylös, jotta niiden toteutumista voi seurata.

Sosiaalialalla ja ohjaustyössä tarvitaan psykologista muutosjoustavuutta, eli resilienssiä (Kettunen 2015). Resilienssillä tarkoitetaan kykyä kohdata ja käsitellä elämässä kohdattuja vaikeuksia, ja siitä puhutaan usein traumatisoituneiden ihmisten kohdalla (Lye-ba 2010: 28). Myös ihmistyötä tekevät ammattilaiset joutuvat usein kohtaamaan haastavia olosuhteita asiakkaiden kautta. Ammattilaisen tulee osata erottaa nämä olosuhteet oman elämänsä tilanteista (Kettunen 2015). Kun työntekijä kykenee olemaan ottamatta asiakkaan haasteita omiksi haasteikseen, työn kuormittavuuden hallinta helpottuu. Mikäli työntekijä imee asiakkaidensa tai ohjattaviensa asiat itseensä, ja uppoutuu liiaksi heidän elämäänsä, on työntekijän työhyvinvointi vaarassa. Resilienssi myös edesauttaa työntekijän luovuutta, koska omat voimavarat ovat paremmin käytössä eikä työstressi ole jatkuva uhka. (Howe 2014: 83, 188.) Ihmistyötä tekevä ammattilainen tarvitsee siis empaattista lähestymistä mutta myös omien rajojen säilyttämistä. Tehtävä ei ole helppo, koska ihmistyössä on aina mukana tunteet, jotka loppupuleissa säätelevät ihmisen elämää (Kettunen 2015).

Yhdeksi ohjauksen tavoitteen näkökulmaksi voidaan myös nähdä sen tarpeettomaksi tekeminen. Tarkoitus on usein se, että ohjattavasta tulee itseohjautuva, eikä ohjaajaa enää tarvita (Vehviläinen 2001: 239–240). Työpajatoiminnassa tämä näkökulma korostuu, sillä työpajajaksot ovat lyhytkestoisia ja tulevaisuuteen tähtääviä. Sosiaalityössä korostuu asiakassuhde, jonka pyrkimys on tukea lain määrittelemillä tavoilla asiakasta

siten, että palvelu tuottaa subjekteja, aktiivisia yhteiskunnan jäseniä (Juhila 2006: 90). Sama käytäntö pätee myös työpajatoiminnassa, jossa työpajajakson jälkeen nuorten odotetaan selviytyvän aiempaa itsenäisemmin. Yhtenä ohjaustoiminnan tavoitteena voidaankin pitää nuorten rohkaisua astua omalle polulle, jossa tulevaisuus ei näytä enää pelottavalta vaan realistisen optimistiselta. Erilaisten vaihtoehtojen tuominen nuoren ulottuville ja nuoren omien voimavarojen vahvistaminen voivat konkretisoida yhdessä sovituiksi lopputulemiksi vasta työpajajakson jälkeen, mutta prosessi on tarkoituksenmukaista saada käyntiin turvallisessa ympäristössä.

Ohjaus ei ole opettamista, vaikkakin nämä kaksi toimintaa ovat lähellä toisiaan, ja niistä löytyy samoja tunnusmerkkejä. Ohjauksessa on kyse osallistavasta otteesta, jolloin ohjaajan rooli ei ole olla keskipisteessä vaan sivulla, josta hän pystyy tarkkailemaan osallistujia ja tukemaan heitä sopivalla tavalla (Cantell 2010: 20). Työpajoilla puhutaan nimenomaan ohjauksesta, ei opettamisesta, vaikka työpajat saattavatkin sijaita oppilaitosten yhteydessä. Ohjaus ei myöskään ole pelkkää neuvomista, vaikka neuvojen antaminen ei olekaan poissuljettua ohjaamisessa. Asiakassuhteen tulee rakentua siten, että asiakas on todella mukana häntä koskeissa tilanteissa, jotta neuvojen vastaanottaminen on mahdollista. (Mönkkönen 2007: 82.)

Sanna Vehviläinen (2001: 51–52) kirjoittaa tutkimuksestaan ohjauksen eri päävaiheista. Vehviläisen mukaan ohjaukselliset keskustelut voidaan jakaa viiteen eri toimintoon. Ensimmäisenä toimintona on nykytilanteen kartoittaminen. Toinen vaihe on aivoriihi, jossa ideoidaan mahdollisuuksia tulevaisuutta ja prosessia silmällä pitäen. Kolmannessa vaiheessa aivoriihivaiheen tuloksista laaditaan käytännön toimintasuunnitelma, jotka neljännessä vaiheessa viedään käytäntöön. Analyysi tapahtuu viidennessä vaiheessa. (Vehviläinen 2001: 51–52.)

4.2 Vuorovaikutus

Ohjaamisessa on erityisen tärkeää toimivan vuorovaikutuksen luominen asiakkaan ja ammattilaisen välille. Vuorovaikutusta tapahtuu yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välillä vallankäyttönä, yhteistyönä tai sosiaalisina sopimuksina ja sääntö-rakennelmina (Mönkkönen 2007: 15). Ihmisten kanssa tehtävässä työssä hyvä vuorovaikutus on merkittävä taito asiakastyön onnistumiseen. Vuorovaikutusta voidaan edistää toimenpiteillä, jotka saattavat olla hyvinkin konkreettisia, esimerkiksi istumajärjestyksellä tai muunlaisella tilojen järjestämisellä (Cantell 2010: 22–23). Pelkkä ajan an-

taminen ei auta synnyttämään hyvää vuorovaikutusta, vaan siihen tarvitaan aitoa läsnäoloa: läsnäolollaan ohjaaja viestittää kiireettömyyttä ja aitoa kiinnostusta asiakkaan asioihin (Onnismaa 2011: 38–39).

Dialogisessa vuorovaikutussuhteessa osallistujat luovat yhdessä käsitystä, merkitystä ja tarkoitusta käsiteltäville asioille (Onnismaa 2011: 44). Vastavuoroisuus on tärkeää, jotta kaikki pääsevät esittämään oman näkemyksensä (Mönkkönen 2007: 87). Dialogisuus on mahdollista vasta, kun molemmat osapuolet ovat turvallisiksi koetussa ympäristössä valmiita esittämään omat näkökantansa käsiteltävään asiaan. Tällöin molemmat ovat asiantuntijarooleissa: työntekijä ohjaustyön asiantuntijana ja asiakas oman elämänsä asiantuntijana (Kettunen – Laitinen-Väänänen – Mäkelä – Vänskä 2011: 60).

Myös erilaisten sosiaalisten ryhmien ja roolien sekoittaminen, toiminnallisten työtapojen mukaanotto sekä tarkkanäköisyys ryhmän jäsenten erialisia tarpeita kohtaan edesauttavat vuorovaikutuksen sujuvuutta (Cantell 2010: 18–20). Vuorovaikutukseen tarvitaan kaikkien osapuolten panos, ja täten myös vastaanottavalla osapuolella, asiakkaalla, on vastuu vuorovaikutuksen sujuvuudesta (Mönkkönen 2007: 81). Ennakkosuunnittelu on avainasemassa asiakastapaamisen sujuvuuden ja vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta. Hyvä suunnittelu vähentää ohjaajan jännitystä mahdollistaa resurssien suunnittamisen vuorovaikutuksen luomiseen (Cantell 2010: 80–81). Niin ikään ammattilaisella tulee koko asiakassuhteen ajan olla aktiivinen ote yhteisen kielen rakentamiseen, jotta hän pystyy vaikuttamaan asiakkaan asioiden edistämiseen (Mönkkönen 2007: 84).

4.3 Luottamus asiakassuhteen perustana

Nuorten ammatillisessa kohtaamisessa tulee ottaa vahvasti huomioon luottamuksen rakentaminen. Luottamus ei rakennu itsestään, eikä sitä pidä ottaa missään asiakastyössä itsestäänselvyytenä. Luottamuksen onnistunut yhteinen rakentaminen voi parhaimmillaan kantaa hedelmää pitkälle tulevaisuuteen. Ammattilaisen ja asiakkaan välisen prosessin rakentamisen tulee tapahtua alusta saakka yhteistyössä. (Raatikainen 2015: 56–58.) Asiakassuhteen toimivuus vaikuttaa kriittisesti siihen, kuinka hyvin asiakas sitoutuu palvelun käyttäjäksi (Howe 2014: 128). Luottamuksen syntymiseen vaikuttavat suuresti myös henkilökohtaiset luottamuserot, toisten ihmisten on vaikeampi rakentaa luottamussuhteita, mikäli sellaisia ei ole aikaisemminkaan elämässä ollut (Setlhare-Melton – Lesley 2016: 66).

Luottamus rakentuu eri vaiheista, jotka varsinkin pitkässä asiakassuhteessa pääsevät kehittymään, ja niitä pystytään myös identifioimaan. Ensikohtaaminen on tärkeää, ja paljon perustuu juuri tuohon pieneen hetkeen, joka asiakkaan ja ammattilaisen välillä käydään. Hetki rakentuu asiakkaan ja työntekijän näkökulmista. Näkökulmia värittävät eri ennako-oletukset, aikaisemmat kokemukset, lähtötilanne, motiivit ja toiveet. Luottamuksen syntymistä voidaan kuitenkin edistää esimerkiksi asiakkaan kunnioittamisella, ystävällisyydellä, kiireettömyydellä, empatian osoittamisella. Asiakas tulee siis kohdata tunnetasolla, asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. (Raatikainen 2015: 69–75.)

Luottamuksen ylläpitämiseen vaaditaan jatkuvaa työtä, joka rakentuu toisaalta ammattilaisen substanssiosaamiselle, jolloin esimerkiksi rakenteiden ja virallisten mekanismien tunteminen korostuu, ja toisaalta asiakkaan omalle motivaatiolle luottamuksen rakentumiseksi (Raatikainen 2015: 69–75). Luottamuksellisen asiakassuhteen luominen on prosessi, joka vaatii oman aikansa (Mönkkönen 2007: 84). Asiakassuhteella tulee olla myös selkeä päätös. Kun asiakassuhde päätetään asianmukaisesti, vältetään turhilta tulevaisuuden odotuksiin liittyviltä pettymyksiltä. Luottamukseen kuuluu ehdottomasti myös asiakkaan tietojen salassa pitäminen (Raatikainen 2015: 69–75).

Luottamusta ei aina synny yrityksestä huolimatta (Raatikainen 2015: 69–71). Tämäkin täytyy hyväksyä, ja siitä tulee päästä yli. Sosiaalialan ammattilaisen kohtaamat työelämähaasteet eivät siis rajoitu ainoastaan resurssien niukkuuteen, toimimattomiin järjestelmiin ja haasteisiin, jotka ovat ylhäältä saneltuja. Koska kyse on eritoten ihmistyöstä, haasteiden pitää myös ymmärtää olevan sen mukaiset. Luottamuksen rakentaminen ihmistyössä, jossa taustalla voi olla vaikeita kokemuksia ja värikästä historiaa, voi olla vaikeaa (Howe 2014: 129). Asiakkaat ovat saattaneet menettää luottamuksensa monta kertaa yhteiskunnan palveluita tarjoaviin tahoihin (Raatikainen 2015: 132–133), eikä luottamuksen puute välttämättä kerro esimerkiksi työpajoilla tapahtuvassa toiminnassa mitään siitä, minkälaisen luottamussuhteen työpajan työntekijä luo työpajalle tulevaan nuoreen.

4.4 Motivoiva ohjaaminen

Koska työ yhteiskuntarakenteiden ulkopuolella olevien nuorten kanssa voi tapahtua myös sellaisissa tilanteissa, joissa nuori ei välttämättä ole halukas ottamaan ohjausta vastaan, tulee ohjaajan olla motivoiva ja pitkäjänteinen. Motivointi on vaativaa ja se

edellyttää ammattilaiselta hienotunteisuutta sekä maltillisuutta toimia asiakkaan näkökulmasta. Motivoinnin tulee perustua realismiin, ja asiakkaan päämäärät tulee määritellä yhteisymmärryksessä asiakkaan ja ammattilaisen välillä (Mönkkönen 2007: 147–148). Motivointi itsessään lähtee todellisuuspohjaisen mutta toiveikkaan ilmapiirin luomisesta sinnekin, mistä sitä voi olla aluksi vaikea löytää. Puhuttaessa ammatillisesta ohjauksesta ja motivoinnista, on työelämäyhteyksien luominen tärkeää, koska se antaa realistisia näköaloja tulevaisuutta kohti (Munter 2014: 40).

Richard L. Curwin (2010) kirjoittaa, että toivoa luovat ne, jotka ovat toiveikkaita. Vaikka Curwin kirjoittaakin lähinnä opettajan motivoivasta asenteesta oppilaita kohtaan, pitää hänen ajatuksensa toiveikkuuden ja motivoinnin yhteisyydestä paikkansa. Aito kiinnostus asiakkaiden hyvinvointiin riippuu suuresti ammattilaisesta: mikäli ammattilaisen osoittama kiinnostus on vain pintapuolista, jää tavoite usein saavuttamatta. Asiakkaaseen tulee aidosti tutustua, ja saada selvyys hänen toiveistaan ja tavoitteistaan. Asiakkaan tulee voida kokea ammattilaisen aidosti uskovan häneen, jotta merkityksellisen yhteisen prosessin luominen on mahdollista. Ammattilaisen työmotivaation kannalta puolestaan on olennaista, että ammattilainen itse uskoo työnsä merkityksellisyyteen. (Curwin, 2010: 37–39.)

Motivaatio voidaan nähdä joko sisäisenä tai ulkoisena. Nämä kulkevat kuitenkin käsi kädessä: esimerkiksi mielekkään työn tekeminen on usein sisäisesti motivoivaa, kun taas työstä saatu palkka muodostaa ulkoisen motivaatiotekijän. Sisäinen palkitsevuus liittyy usein siihen, että ihminen pystyy toimimaan omasta näkökulmastaan eettisesti oikein. Tähän liittyy työn konkretian mielekkyys. Jos työntekijä kokee työn ainoaksi merkitykseksi rahan ja lomapäivien kerryttämisen, ei työtä voida pitää sisäisesti motivoivana. (Jaakkola – Kataja – Liukkonen 2006: 99–101.) Työpajatoimintaa ajatellen motivoinnin tulee siis lähteä siitä näkökulmasta, että työpajatoiminta sinällään on mielekästä nuorille, ja sen tarkoituksenmukainen suorittaminen on edellytys taloudelliseen tukeen sekä parempiin tulevaisuuden uranäkymiin.

Päämäärien ja tavoitteiden asettamisen tulee tapahtua asiakkaan kautta, sillä tavoitteiden asettaminen pelkästä ammattilaisen näkökulmasta ei johda toivottuihin tuloksiin. Ammattilaisen yksi tavoite onkin auttaa asiakasta oppimaan tavoitteiden asettamista. Ammattilainen sanoittaa ja auttaa asiakasta selvittämään realistisia keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. (Onnismaa 2011: 25–26.) Tällaisessa asetelmassa asiakas ja ammattilainen toimivat yhdessä, molemmat oman näkökulmansa asiantuntijarooleissa. Jokai-

nen ihminen on oman elämänsä asiantuntija, joten motivoinnin on löydyttävä itsestä, se ei voi olla ulkoapäin saneltua tai ylhäältä määrättyä (Särkelä 2001: 41-42). Myöhemmin käsiteltävissä työpajan työntekijöiden haastatteluissa nousee esiin erityisesti motivointi ohjaamisessa. Haastateltujen mukaan hyvä ohjaus onkin nimenomaan motivoimista – nuoren oman motivaation tuomista esiin ja tämän kautta tapahtuvaa mielekkäiden työskentelytapojen hakemista.

Motivoiva haastattelu on työtekniikka, jota käytetään paljon päihde- ja riippuvuustyöissä. Motivoivan haastattelun ydin on asiakkaan omista lähtökohdista tapahtuva voimavarakeskeinen lähestyminen. Motivoivassa haastattelussa on tärkeää, että asiakas on itse halukas muutokseen. Haastattelijan, eli työntekijän, tulee osata esittää avoimia kysymyksiä, johtaa niistä tarkentavia kysymyksiä, reflektoida sanottua sekä tiivistää käsiteltyjä aiheita. Kysymyksillään työntekijä pyrkii tuomaan esiin relevantit seikat asiakkaan omin sanoin. (Howe 2014: 134.) Nämä lähtökohdat ja periaatteet soveltuvat hyvin muuhunkin kuin vain päihde- ja riippuvuustyöhön. Esimerkiksi nuorten kanssa työskennellessä on tärkeää, että ajatukset syntyvät nuorten omista näkökulmista. Vaikka työntekijä kuinka koettaisikin olla oikeassa neuvoessaan ja antaessaan ohjeita elämään, ei tulosta voi syntyä ulkokultaisesti.

4.5 Ohjaajan reflektio

Reflektiolla tarkoitetaan itseensä kohdistuvaa ajattelua, jonka tavoitteena on itsetiedotuksen kasvu. Reflektiosta voidaan puhua oman itsensä ja ympäröivän todellisuuden vuoropuheluna. Se ei siis ole pelkkää kritisointia ja arvostelua, vaan uudelleenarviointia ja kehittymistä. (Ojanen 2003.) Sosiaalialan ammattilaiset eivät voi välttyä työn sujuvuuteen ja työssä kehittymiseen vaikuttavalta reflektiolta (Särkelä 2001: 38–41). Reflektion tarkoituksena on oppia toteuttamaan omaa kehittymistä tukevaa, omaan itseen kohdistuvaa ajattelua. Reflektio onkin merkittävä osa ohjaajan oman ammattitaidon ja asiantuntijuuden kasvua. Reflektiossa ihmisen kokeva ja tutkiva puoli kohtaavat aidon dialogin kautta mahdollistaen uusien merkityssuhteiden löytämisen. Kehittyminen tapahtuu peilaamalla omia aiempia kokemuksia omiin tunteuksiin ja eritoten aiemmin omaksuttuihin teorioihin. Pelkkä reflektio ei siis sinällään riitä, vaan myös ohjaajan omat aiemmat kokemukset ja tietopohja tulee ottaa osaksi käyttöteoriaa. (Ojanen 2003.) Näin toimitaan esimerkiksi silloin, kun ammatillisten kysymysten äärellä olevien nuorten ohjaamista halutaan tehostaa.

Reflektio tapahtuu paitsi toiminnan aikana, niin myös sitä ennen ja sen jälkeen. Omien käyttäytymismallien arviointi siten, että työntekijä ymmärtää mikä toimii ja mitä pitää vielä vahvistaa, luovat pohjaa kehittyvälle ammatillisuudelle. Ihmistyössä ammattilainen on tuskin koskaan valmis, ja oikeita vastauksia on harvoin vain yksi. (Heinonen 2007: 80–81.) Reflektio ei ole vain itsearviointia, vaan se on myös tavoitteellista ja aktiivista toimintaa, jolla tavoitellaan ammatillista kehittymistä. Mikäli työntekijän kehittyminen on jatkuvaa, hän jaksaa tehdä työnsä paremmin ja on tuotteliaampi. (Ojanen 2003.) Suurimman hyödyn tästä saa lopulta asiakas. Reflektioprosessin tunteva työntekijä kykenee mukautumaan uusien ryhmien ja yksilöiden tarpeisiin.

5 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on lähestymistapa minkä tahansa palvelun tuottamiselle, joka halutaan kehittää tehokkaalla tavalla alusta asti ja perinpohjin asiakkaan tarpeita tyydyttäväksi. Muotoilu voidaan käsittää teollisuudesta tavaroiden eli materiaalien objektien muotoutumisena suunnittelijan ajatuksesta paperille, prototyyppiä, ja lopulta kokeilujen kautta valmiiksi tuotteeksi kuluttajan käyttöön. Palvelumuotoiluun onkin otettu työtapoja tuotemuotoilun maailmasta, jossa kehittäminen viimeiseen malliin asti on hiottua, ja noudattaa yleisesti tiettyä kaavamaisista prosessia. (Mager 2009: 32, 35–38.)

Palvelumuotoilun olennaisia piirteitä ovat käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys, sekä eri osapuolten osallistaminen suunnitteluun (Mattelmäki 2015: 27). Tämä lähtökohta on perusteltu myös sosiaalialan kehittämistyössä, koska tällöin kyse on nimenomaan asiakastarpeille rakentuvasta palvelusta. Asiaa voi tarkastella subjektiivisuuden, itsen määrittelyn ja itsemääräämisen kannalta sekä asiantuntijavallan kritiikin näkökulmasta (Mönkkönen 2007: 83). On hyvä muistaa, että asiakkaiden kuuleminen palveluiden kehittämisessä on niin ikään hyvää palvelua.

Palvelumuotoilu sopii sosiaalialan kehittämiseen erinomaisesti, koska työn pitää olla tulevaisuudessa entistä taloudellisesti tehokkaampaa ja tuottoisampaa. Palvelumuotoilusta on myös ehdottomasti hyötyä paitsi ammattilaisille, niin erityisesti asiakkaalle. (Thurston 2009: 151.) Palvelumuotoilun näkökulmaa sosiaalialalla voidaan tarkastella myös siitä näkökulmasta, että palvelut voivat olla kertaluontoisia. Esimerkiksi juuri nuorten työpajojen tarkoitus on olla välietappi matkalla oikeaan koulutus- ja työuraan. Mikäli siis palvelu toimii parhaalla mahdollisella tavalla, siirtyy asiakas eteenpäin ja täten palvelu on ollut tuottavaa. Palvelu joka on muotoiltu juuri häntä varten on mitä kannattavin, ja juuri tästä palvelumuotoilussa on kyse (Mager 2009: 34).

Palvelumuotoilun yhtenä periaatteena on jonkin tietyn käytännön standardoiminen ja monistaminen. Palveluiden kannalta tämä ei ole yhtä yksiselitteistä kuin tuotteiden kohdalla, mutta oikea tasapaino joustavuuden sekä standardoinnin suhteen on hyvä silti määrittää (Mager 2009: 36). Palvelumuotoilun näkökulmaa sosiaalialan palveluiden, erityisesti ohjauksen, kehittämiseen kutsutaan yhteiskehittämiseksi. Yhteiskehittämisessä ovat mukana niin työntekijät kuin asiakkaatkin, jotta näkökulmia saadaan mukaan molemmista katsontakulmista. Yhteiskehittämisen tarkoituksena on muun mu-

assa karsia turhia palvelun osia pois, lisätä resursseja sinne missä niitä tarvitaan, ja kehittää uusia työskentelytapoja. (Ahonen 2017: 52–53.)

Nuorille tarjottavissa palveluissa mukaan voidaan ottaa nuoret itse, heidän vanhempansa, ryhmä sosiaali- ja terveydenalan ammattilaisia, opettajia, nuorisotyöntekijöitä ja harrastustoiminnan tarjoajia. Myös kokemusasiantuntijoiden käyttö on yhteiskehittämisessä erittäin suositeltavaa. Kokemusasiantuntijoita käytetään kehittämistehtävissä nykyisin esimerkiksi mielenterveys ja -päihdetyössä, koska he pystyvät katsomaan palvelujärjestelmää ja asiakkuutta hieman etäämmältä, kuin varsinaisesti palvelun piirissä olevat asiakkaat. (Hietala – Rissanen 2015: 20–22.)

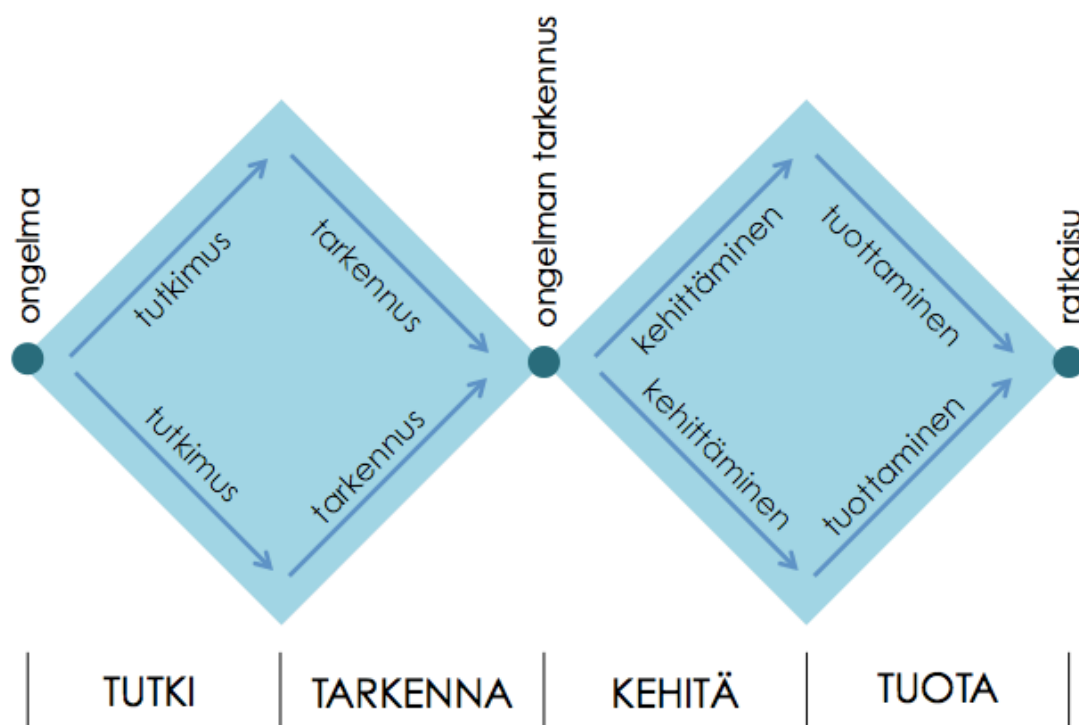
Julkisella sektorilla palvelumuotoilu yleensä tarkoittaa sitä, että jo olemassa olevaa palvelua kehitetään, eikä lähdetä työstämään uutta tyhjästä (Thurston 160: 2009). Palvelumuotoilussa on tärkeää, että kehittäminen tapahtuu työntekijälähtöisesti. Tällöin työntekijät antavat kehitysprosessiin oman näkökulmansa, josta kehittäminen voi lähteä alkuun. Ei siis riitä, että palvelu muotoillaan ulkopuolisen toimijan taholta valmiiksi, vaan yhteiskehittämisen tavoitteena on jalkauttaa kehittäminen sinne, missä palvelu lopulta tuotetaan (Kurronen 2015: 36).

Lähtökohtainen tavoite julkisen sektorin palvelumuotoilussa on, että palvelua toteuttavat työntekijät saadaan näkemään sen hyödyt, menetelmät ja prosessit, joista loppujen lopuksi hyötyy asiakas. Thurston (2009: 158) kirjoittaa myös siitä, että palvelun toteuttajat, eli työntekijät, ovat usein hämmästyneitä siitä, kuinka paljon asiakkailta on annettavaa palvelun kehittämiseen. Asiakas tulee siis nähdä osana kokonaisuutta, ei pelkänä passiivisena vastaanottajana. (Thurston 2009: 152–158.)

5.1 Prosessi

Muotoilussa ei ole kyse vain lopputuotteen synnyttämisestä, vaan systemaattisesta prosessista, johon kuuluu ongelman identifioiminen, tutkimus, luominen, testaus ja lopputuotteen tai palvelun lanseeraaminen. Muotoilu on siis ajattelua, prototyypin testausta, iterointia, eli jatkuvaa parantamista, sekä valmiin tuotteen saattamista päivänvaloon (Andrews 2010: 88). Tämä ei tarkoita, että palvelumuotoilu olisi käytännössä näin lineaarisesti etenevää, mutta prosessin hahmottaminen edesauttaa kehitystyötä. Varsinaisesti palvelumuotoilun ensimmäinen vaihe on prosessisuunnittelu, koska prosessi it-

sessään on riippuvainen muotoiltavan palvelun konseptista. Täten jokainen palvelumuotoiluprosessi on ainutlaatuinen. (Stickdorn 2010: 124–126)



Kuvio 3. Double Diamond -malli. Kuva: Taija Järvenpää.

Yksi tapa kuvata palvelumuotoiluprosessia on Double Diamond – tuplatimanttimalli (kuvio 3). Double Diamond jakautuu neljään eri vaiheeseen, joita voidaan tarkastella visuaalisen mallin mukaisesti. Ensimmäisessä vaiheessa tietoa kerätään paljon ja laajalti, niin paljon kuin tarve ja resurssit antavat myöten. Tämän jälkeen siirrytään rajaamisen ja tarkentamisen vaiheeseen, jonka jälkeen varsinainen kehittäminen, prototyyppi-tys ja testaus voi alkaa. Viimeinen neljännes prosessista on varsinaisen tuotoksen valmistamista ja sen tuomista päivänvaloon. Double Diamond -mallin avulla tarkennetaan kysymystä, johon halutaan vastata muotoiltavalla tuotteella tai palvelulla. Double Diamond -mallissa lähdetään siis siitä, että valmis tuotos ei ole valmiina mielessä prosessia aloittaessa, vaan se muokkautuu matkan varrella. Tuotosta varten vaaditaan tutkimusta, tarkentamista, kehitystä ennen valmiin tuotteen lanseeraamista. (Design Council 2015.)

Double diamond -malli näkyy opinnäytetyössäni siten, että aluksi olen tutustunut tutkimuksiin, ja sen jälkeen tarkentanut tarkasteltavan ongelman työpajoilla tapahtuvan

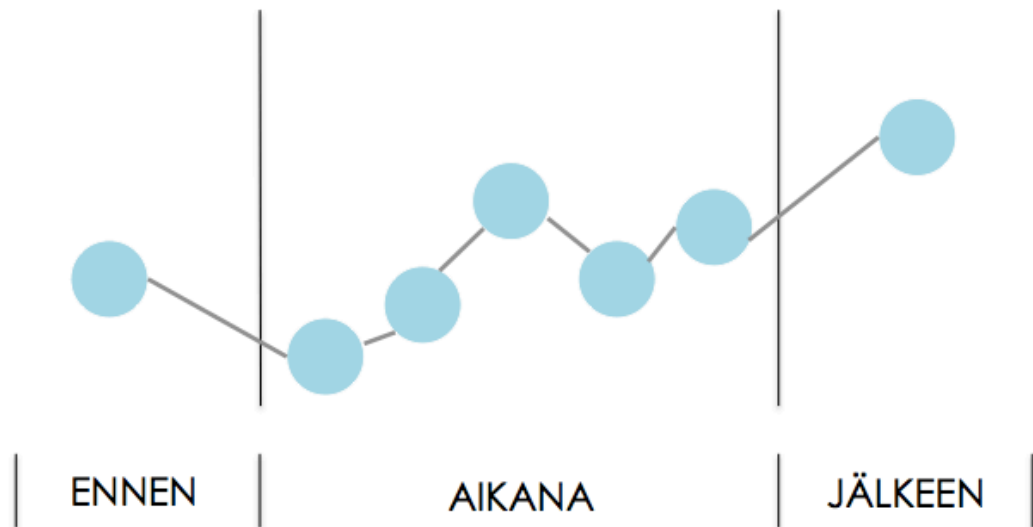
ohjauksen kehittämiseksi. Tämän jälkeen olen ryhtynyt kehittämään palvelupolkumallia juuri työpajojen ohjaukseen sopivaksi. Itse tuotantovaihe ei laajuudeltaan sovi tähän työhön, mutta näen sen tärkeänä jatkotutkimuskohteena.

Palvelumuotoilun kulmakiviä ovat asiakasymmärrys, yhteiskehittäminen, iteratiivisuus ja visuaalisuus. Myös palvelupolun palvelupisteiden ymmärtäminen on erittäin tärkeää ja palvelumuotoilulle ominaista. (Ahonen, 2017: 36–37.) Asiakasymmärrys lähtee liikkeelle siitä, että palvelu jota ollaan kehittämässä on suunniteltu nimenomaan asiakasta varten, ja se kehittyy asiakkaan lähtökohdista. Ilman asiakastahan koko palvelua ei voisi olla olemassakaan. Kyseinen ajattelumalli on helpommin hahmotettavissa yritysmaailman palveluiden tai fyysisten tuotteiden kautta: mikäli palvelulle tai tuotteelle ei ole ostajaa, se poistuu hyvin nopeasti markkinoilta. Sosiaalialan palveluissa näin ei kuitenkaan aina ole: palveluita on voitu tuottaa, koska niiden on katsottu olevan pakollisia osia kuntien palvelutarjoomaa (Kurronen 2015: 31). Palvelulla itsellään on voinut olla hyvä tarkoitusperä, mutta koska sitä ei ole kehitetty asiakkaan perspektiivistä, palvelu on jäänyt tuottamattomaksi (Thurston 2009: 161).

Iteratiivisuudella tarkoitetaan palvelumuotoilussa sitä, että prosessissa saatetaan joutua ottamaan askeleita taaksepäin, tutkimaan jo tehtyjä asioita, korjaamaan niitä ja aloittamaan kehitystyö osin uudelleen. Iterointi myös viittaa siihen, että lähdetään liikkeelle laajasta näkökulmasta, ja syvennyttään pikku hiljaa sen pienempiin osiin. Koska jokaista yksityiskohtaa ei voida suunnitella etukäteen, pitää olla valmis myös ottamaan vastaan takaiskuja ja oppimaan niistä. (Ahonen 2017: 37, Stickdorn 2010: 124–127.)

Palvelumuotoilulle ominaista on myös yritys- ja tuotemaailmasta peräisin oleva visuaalisuus. Visuaalisuuden tarkoituksena on havainnollistaa kokonaisprosessia tai sen osia. (Ahonen 2017: 37.) Visuaalisuutta voidaan pitää myös tuotesuunnittelusta varsin tutun prototyyppivaiheen kaltaisena prosessin osana. Prototyyppien kautta palvelu tai tuote voidaan testata realistisesti ja käytännönläheisesti (Stickdorn 2010: 133). Sosiaalialalla prototyyppien testaaminen ei välttämättä ole helppoa tai eettistä. Palvelu ei välttämättä ole koskaan valmis, vaan se kehittyy ajan ja asiakaskunnan mukaisesti.

5.2 Palvelupolku



Kuvio 4. Palvelupolun aika-akseli. Kuva: Taija Järvenpää

Palvelupolku on yksi palvelumuotoilun menetelmistä. Palvelupolku sinällään on hyvin tuttu sosiaalipuolen palveluissa, ja palvelumuotoilun keinoin sitä voidaan hyödyntää palvelun kehittämisessä entistä syvällisemmin. Kuviossa 4 esitetään palvelupolku yksinkertaistettuna aika-akselilla. Palvelupolku voidaan kuvata aika-akselilla, joka jakaa palvelun ja siten myös kehittämiskohteet pienempiin osiin, palvelupisteisiin. Palvelupisteet puolestaan voidaan jakamaan vielä pienempiin osiin, kontaktipisteisiin. Kontaktipisteet, esimerkiksi ihmiset, esineet, tilat, epäsiisti toimisto, liian himmeät valot ja niin edelleen, ovat palvelun detaljeja, jotka muodostavat palvelun kokonaisuuden. (Ahonen 2017: 42–43, 114–115.)

6 Tutkimuksen lähtökohdat

6.1 Tutkimuskysymys

Opinnäytetyöni tutkimuskysymys on: ”Mitä on hyvä ohjaus työpajoilla ja miten sitä voitaisiin kehittää palvelumuotoilun keinoin entistä paremmaksi?”

Tutkimuskysymys on muokkautunut sen mukaisesti, että työni palvelisi Motiivi-hanketta ja toisi uutta näkökulmaa työpajoilla tapahtuvaan ohjaukseen. Opinnäytetyössäni tuon vahvasti mukaan palvelumuotoilun näkökulman ohjauksen yhteiskehittämisen suhteen.

6.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni noudattaa kvalitatiivisen tutkimuksen metodologiaa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on löytää tutkittavasta aineistosta syy- ja seuraussuhteita, lisätä ymmärrystä ja luoda selityksiä. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii validiuden kautta tarkkuuteen ja luotettavuuteen (Hirsjärvi – Hurme 2000: 25). Kvalitatiivisella tutkimuksella ei tarkoiteta mitään yhdenlaista tapaa tutkia, eikä sillä viitata minkään tietyn tieteenalan tutkimusotteeseen. Lähtökohtaisesti kvalitatiivisen tutkimuksen keskiössä ovat merkitykset, joiden erilaisia ilmenemismuotoja halutaan tuoda esille. (Saaranen-Kauppinen – Puusniekka n.d.). Tausta-aineisto on kerätty tutkimuksista ja teoksista sekä haastatteluilta.

Haastateltavina oli Stadin ammattiopiston työpajojen työntekijöitä ja työpajoihin osallistuvia nuoria. Haastattelut on valittu opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmäksi, sillä haastatteluiden voidaan nähdä paitsi tuottavan uutta tietoa, niin myös syventävän jo olemassa olevaa tietoa. Haastattelukysymykset voidaan myös kohdentaa tarkasti tarkasteltavaan ilmiöön. Työntekijöiden haastattelut olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja, noiden näkökulma oli ennalta suunniteltu, mutta vastaukset avoimia. (Hirsjärvi – Hurme 2000: 35, 47.) Näkökulmina olivat hyvä ohjaus ja vuorovaikutus.

Nuorille järjestettiin virikkeellinen ryhmähaastattelu, jonka tarkoituksena oli selvittää, mitä mieltä nuoret ovat ohjauksesta. Ryhmähaastattelu on validi metodi etenkin silloin, kuin halutaan selvittää haastateltavien näkemys sosiaalisessa ympäristössä, eli tässä tapauksessa työpajoilla, ja kun käsiteltävänä on ajankohtainen kysymys. (Hirsjärvi –

Hurme 2000: 61). Virikehaastattelussa tarkoitetaan tässä kontekstissa virikkeen tuomista osaksi haastattelua, jolloin se toimii katalyyttinä varsinaisten näkökulmien esiintuomisessa. Virikkeiden tulee viitata tutkimukseen hedelmällisenä provosoijana, ja virikkeitä voivat olla esimerkiksi kuvakoosteet, esineet tai tarinat (Törrönen 2017: 233-234). Nuorten haastattelussa oli käytössä virikekortit. Korttien tarkoituksena oli toimia jäänsärkijänä ja keskustelun aloittajana, jotta hyvää dialogia oli mahdollista saada aikaan lyhyemmässä ajassa. Koska haastattelun oli tarkoitus tuottaa tietoa, niin oma roolini oli esittää kysymyksiä ja ohjata keskustelua siihen, mitä nuoret ajattelevat hyvästä ohjauksesta.

Tausta-aineiston ja haastatteluiden analyysissä on paljon *grounded theory* -menetelmän tunnuspiirteitä. *Grounded theory* -menetelmä on paikallisesti tai tapauskohtaisesti asiaa selvittävä tutkimusmenetelmä. Menetelmässä tarkoituksena on tulkita aineistoa etsien merkityssuhteita esille nousseiden teemojen kautta. Tutkimusaineistoa hankitaan lisää tutkimuksen edetessä, kunnes tausta-aineistoa on riittävästi. *Grounded theory* -menetelmään kuuluu myös aineiston koodaaminen eri luokitusten kautta. (Luomanen 2010: 351-360.) Omaa tutkimustani ei ollut tarkoituksenmukaista viedä koodaukseen asti, mutta merkityssuhteiden etsiminen tausta-aineistosta sekä haastatteluista näkyy teemojen kategorisoinnissa. Myös jatkuvat aineiston hankkiminen tutkimuksen edetessä oli tarpeellista.

6.3 Opinnäytetyön eettiset perusteet

Ilmiönä nuorisotyöttömyys on erittäin laaja, ja sen piiriin kuuluvat niin nuoret, heidän lähiverkostonsa kuin asian parissa työtä tekevät ihmisetkin. Taloudellisesti mitattuna työelämän ulkopuolelle jäävät nuoret ovat mittava menoerä. Sitran ja Terveystieteiden tutkimuksen (Syrjäytymisen hinta - case investoinnin kannattavuuslaskelmasta 2017) mukaan henkilöt, jotka eivät kouluttauudu peruskoulun jälkeen, aiheuttavat keskimäärin 230 000 – 370 000 euron menetyksen julkishallinnolle elämänsä aikana verrattuna koulutusta jatkaviin (Hilli et al 2017: 673). Myös yksilön hyvinvoinnin kannalta tarkasteltuna vaikutukset ovat merkittävät. Työpajojen kautta noin 70 % osallistujista pääsee opintojen ja työelämän pariin tai vastaavasti muuhun aktiiviseen toimintaan. Kuitenkin 30 % työpajojen nuorista jää työttömäksi. Oma opinnäytetyöni pyrkii osaltaan tarttumaan nuorisotyöttömyyden vähentämiseen hyvän ohjauksen keinoin.

Sosiaalialan eettisiin periaatteisiin kuuluu asiakkaiden ihmisarvon ja perusoikeuksien kunnioittaminen ja asiakkaan edun huomioiminen (ETENE 2011: 5). Talentian (2017) sosiaalialan ammattihenkilön eettisiin ohjauksiin puolestaan on kirjattu osallisuuden edistäminen. Osallisuutta voidaan edistää esimerkiksi huolehtimalla siitä, että asiakas on tietoinen häntä koskevista päätöksistä ja hän pysyy osallisena itseään koskevissa toimissa (Talentia 2017: 16). Opinnäytetyöni kautta nämä huomioituvat siten, että työpajatoiminnan kehittäminen asiakasta paremmin palvelevaksi lisää asiakkaiden mahdollisuuksia subjektivoitumiseen. Tämä mahdollistuu, kun asiakkaan etu tunnistetaan palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Sosiaalialalla asiakastyö on perustuu toimivaan vuorovaikutukseen, joka edellyttää vastuullista toimintakulttuuria (ETENE 2011: 6-7). Näiden periaatteiden mukaisesti olen nostanut vuorovaikutuksen toimivuuden yhdeksi isoksi teemaksi opinnäytetyössäni. Vastuullinen toimintakulttuuri korostuu siinä, että hyvä ohjaus mahdollistaa asiakkaan tarpeet huomioivan, tavoitteellisen työtyön.

Ohjaukseen liittyvä etiikka on usein kiinni suhteissa ja rajapinnoissa, jotka liittyvät ohjattaviin, kollegoihin, omaan organisaatioon ja yhteistyötahoihin, käytettävissä oleviin resursseihin sekä ohjaajan omaan ammatti-identiteettiin. Suhteet luovat usein myös dilemmoja, eli tilanteita joissa on valittava huonoista vaihtoehdoista paras. (Onnismaa 117: 2011). Eettiset valinnat eivät täten ole ohjaajille helppoja. Työntekijällä onkin oltava mahdollisuus saada ristiriitaisissa tilanteissa tukea työyhteisöltä, esimieheltä tai moniammatilliselta työryhmältä (Talentia 2017: 27).

6.4 Haastattelujen eettiset perusteet

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK 2012) määrittelee eettisesti hyväksyttävään ja luotettavaan tutkimukseen kuuluvat periaatteet. Ihmistieteiden eettiset periaatteet jaetaan kolmeen osaan: 1) tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, 2) vahingoittamisen välttäminen sekä 3) yksityisyyden tietosuoja. (TENK 2012.) Nämä kolme pääperiaatetta olivat opinnäytetyössäni vahvasti huomioituina haastatteluiden teon, analysoinnin ja julkistamisen ajan.

Tutkittavien itsemääräämisoikeuteen mukaisesti haastateltavat osallistuivat haastatteluun vapaaehtoisesti ja omasta tahdostaan. Haastatteluihin ei osallistunut alaikäisiä henkilöitä. Tutkittavia informoitiin siitä, mitä tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa ja kuinka kauan siihen kuluu aikaa.

Henkisten haittojen välttäminen on tärkeää etenkin nuorille järjestettävässä ryhmähaastattelussa. Ryhmähaastattelun tarkoituksena oli luoda rento ilmapiiri, jossa voidaan keskustella avoimesti. Haastattelussa ei ole tarkoitus käydä syvällisesti läpi kokemuksia vaan miettiä nimenomaan parasta mahdollista ohjausta. Haastattelusta ei koitunut haastateltaville taloudellisia eikä sosiaalisia haittoja.

Yksityisyyden suoja on tärkeää molempia haastatteluryhmiä ajatellen. Yksityisyyden suoja kuuluu perustuslailla suojattuihin oikeuksiin, ja on täten tutkimuseettisesti erittäin tärkeä periaate (TENK 2012). Tutkimusaineisto säilytetään luottamuksellisessa suojassa, ja se voidaan hävittää tarvittaessa. Yksittäistä haastateltavaa ei ole julkaistun tutkimusaineiston perusteella mahdollista tunnistaa.

7 Haastattelut

Haastattelut toteutettiin joulukuussa 2017 Mediakylpylässä nuorten työpajoilla. Mediakylpylässä toimii multimedia-, ääni- sekä videoryhmä, joissa paikkoja on yhteensä 34 nuorelle. Fyysisesti Mediakylpylä on sijoitettu Stadin ammattiopiston toimitiloihin Helsingin Käpylään (Mediakylpylä 2017).

Haastatteluun osallistuneet työntekijät olivat kaikki nimikkeeltään kouluttajia, mutta kaikilla oli toisistaan eroava rooli. Nuoret olivat kahdelta eri Mediakylpylän työpajalta. Haastattelut sujuivat onnistuneesti, keskustelu oli antoisaa ja rikasta niin työntekijöiden kuin nuortenkin kanssa. Koska tein haastattelut Mediakylpylän tiloissa, koin, että tutun ympäristön vaikutus edesauttoi hedelmällisen keskustelun synnyttämisessä.

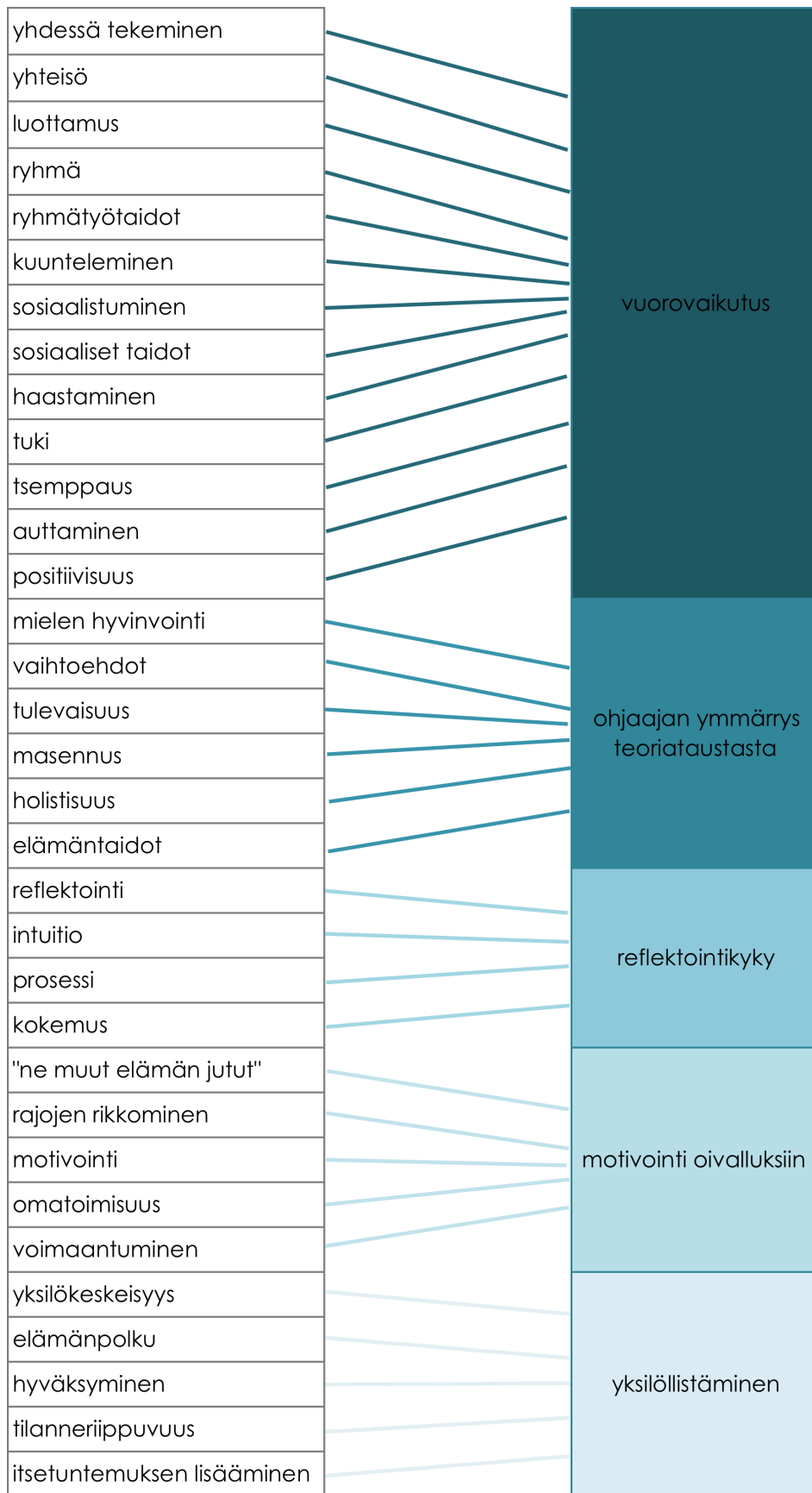
Haastateltavat toivat esiin monenlaisia näkökulmia ohjauksesta ja vuorovaikutuksesta työpajoilla. Haastattelun materiaalit litteroitiin, jotta analysointi oli mahdollista toteuttaa. Haastattelujen anti sinänsä oli erittäin hyödyllinen, ja vaikka kaikkiin suunniteltuihin kysymyksiin ei haastatteluissa tullutkaan vastauksia, avasivat keskustelut paljon sellaista, mitä vain asiaa parhaillaan elävät ja kokevat voivat tuoda esiin. Mielenkiintoista oli myös huomata kuinka haastattelujen kautta tuli ilmi paljon sellaisia asioita, mitkä tuottivat lisätutkimusta kirjallisuudesta ja tilastoista, ja erilaisten palvelujen ja lakien selvittäminen syventyi, koska nämä ohjaavat arjen työtä työpajoilla, esimerkiksi Nuorisolakiin (1285/2016) tutustuminen.

Tallensin haastattelut kahdella eri laitteella varmistaakseni tallentamisen onnistumisen. Tallennettua aineistoa kertyi yhteensä 2 tuntia 35 minuuttia, ja litteroituna 43 sivua. Nuorten ryhmähaastattelun kesto oli 35 minuuttia, ja työntekijöiden haastattelut kestivät 35 minuutista 45 minuuttiin. Viittaan haastattelemiini työntekijöihin kirjaimella H ja järjestysnumerolla, joka kuvastaa haastattelujen järjestystä, eli H1, H2 ja H3. Nuorten ryhmähaastattelun viittaukset ovat merkitty kirjaimella R sekä numerolla, eli R1, R2, R3 ja R4. (Liite 4.) Käsittelin litteroidun haastatteluaineiston lukemalla sen useaan kertaan ja etsien aineistosta ohjaukseen liittyviä teemoja.

Haastatteluista löytyneistä teemoista osa liittyy ohjaukseen löyhemmin kuin toiset, mutta huomioiden ohjaamisen tapahtumaympäristön, eli työpajat, teemat oli perusteltua nostaa esiin. Teemat jaoin viiteen ohjauksen näkökulmasta merkitykselliseen kategoriiaan. Kategoriat ovat: 1) vuorovaikutus, 2) ohjaajan ymmärrys teoreettisesta taustasta,

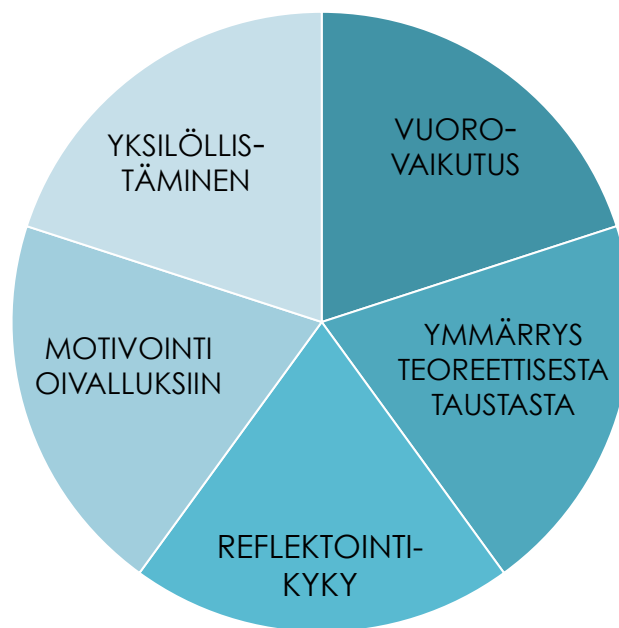
3) ohjaajan reflektiokyky, 4) motivointi oivalluksiin sekä 5) yksilöllistäminen. Nämä kategoriat pitävät sisällään vastauksen kysymykseen ”Mitä on hyvä ohjaus?” Teemat ja kategoriat on esitelty kuviossa 5.

Vuorovaikutusaiheiset teemat liittyvät sosiaalisiin suhteisiin ja taitoihin olla ihmisten kanssa. Teemat, jotka kuuluvat ohjaajan ymmärrys teoreettisesta taustasta -kategoriaan liittyvät esimerkiksi yhteiskunnallisten rakenteiden ymmärtämiseen, eri koulutusalojen tuntemiseen ja mielenterveyden perustietoihin. Ohjaajan reflektiokyvyn kategoriaan puolestaan liittyvät teemat, jotka ammattilaiset tunnistavat itsessään. Motivointi-kategoria pitää sisällään motivoivaan toimintaan liittyvät teemat. Yksilöllistämisen kategoriaan liittyvät teemat puolestaan kertovat siitä, miten ohjaajan tulee syventyä jokaiseen asiakkaaseen yksilönä.



Kuvio 5. Teemojen kategorisointi

Kuvio 6 esittää hyvän ohjauksen kategoriat, jotka on johdettu kuvion 5 teemoista. Hyvän vuorovaikutuksen saavuttamiseksi tarvitaan sekä tunnetaitoja että sosiaalisia taitoja. Ohjattavan teeman teoriatausta tulee olla ohjaajalla hallussa, jotta kompetenssi ohjaukselle on olemassa. Ohjaajan tulee olla myös reflektiivinen sekä omaa työtään että itseään kohtaan, jotta hän pystyy kehittymään ohjaajana. Ohjaajan tulee motivoida oivalluksiin siten, että ohjattavana oleva kykenee itse ymmärtämään omat voimavaransa ja sen, mikä on parasta juuri hänelle. Hyvä ohjaus huomioi aina myös ohjattavan yksilölliset tarpeet.



Kuvio 6. Hyvän ohjauksen kategoriat

7.1 Työntekijöiden haastatteluiden analysointi

Työntekijöille tehtyjen haastatteluiden kvalitatiivisissa analyysissä kärkeen nousi substanssiosaamisen lisäksi nuorten elämäntaitojen harjoittamisen merkitys. Nuorten miinkään tiettyyn työalaa rajoittumaton, laaja-alainen työelämään ja kulttuuriin kohdettu, työelämän simuloinnin kautta tapahtuva tukeminen nähdään erittäin tärkeänä.

Työpajoilla simuloidaan työelämää niin paljon kuin mahdollista, jotta työelämään siirtymisen kynnys olisi työpajajakson jälkeen matalampi. Joidenkin työntekijöiden mielestä

tärkeämpää on kuitenkin työpajoilla tapahtuva arjen taitojen ja sosiaalisten suhteiden luominen. Sosiaalisten suhteiden nähdään tapahtuvan monella eri tasolla: nuorten kesken, nuorten ja kouluttajien kesken sekä nuorten ja esimerkiksi viranomaistahojen kesken. Työntekijät viettävät nuorten kanssa valtaosan päivästä, joten ohjauksella on työssä merkittävä rooli.

Kaikki työntekijät kuvasivat omaa työtään mielekkääksi. Motivaatiota lisäsi erityisesti työpajojen tulevaisuuspainotteisuus: työpajojen aikaan nuoren elämässä kaikki on vielä ainakin teoriassa mahdollista. Työntekijät kertoivat konkreettisesta auttamishalusta, ja kokivat myös omaavansa kompetenssia ohjata nuoria eteenpäin.

"Ja se kiinnostaa mua henkilökohtaisesti tuupata niitä nuoria, --- siihen johonkin semmoseen heille, heille mahdolliseen polkuun, elämän polkuun--"
H1

Nuorten työpajojen yhteyteen ajoittuvassa elämänvaiheessa nähdään siis paljon hyvää. Motivoivaksi koetaan myös se, että työllä nähdään olevan konkreettista hyötyä. Konkreettisena hyötynä koetaan työkalujen antaminen tulevaisuuteen, olivat työkalut sitten uusien tietokoneohjelmien opastusta tai elämäntaitojen ohjausta.

7.1.1 Mitä on hyvä ohjaus?

Työntekijöiden kuvaukset hyvästä ohjauksesta olivat kaikki linjassa toistensa kanssa. Haastattelussa nousi esiin, että hyvä ohjaus on yksilön omista näkökulmista ja kiinnostuksen kohteista lähtevää motivoimista. Näistä lähtökohdista on mahdollista lähteä työskentelemään kohti realistisia päämääriä:

"Melkeinpä kaikessa mitä mä täällä teen ni on se tausta-ajatus, että ei yritä selvitä tästä paja-arjesta ja näistä päivistä ja näistä tilanteista mitä täällä on, vaan saada ne nuoret ymmärtään, että tää on osa heidän tulevaisuutta ja koko elämää."
H3

Nuoren kanssa tulisi pysähtyä kuuntelemaan juuri hänen ajatuksiaan ja tukea ja ohjata niitä ammattilaisen ottein kohti realististen tavoitteiden asettamista ja saavuttamista. Ammattilaisen tulee myös auttaa nuorta näkemään asioita eri näkökulmista ja antaa vaihtoehtoja, jotta mahdollisesti lukkiutuneesta tilanteesta voi päästä eteenpäin. Työntekijät eivät kertoneet käyttävänsä ohjauksessa mitään tiettyä menetelmää ohjauksessa, mutta intuitiivisen otteen merkitystä korostettiin.

Ohjauksen yksilöllisen räätälöinnin merkitys korostui usein:

”--riippuu niin paljon nuoresta ja tilanteesta että -- se on niinku oleellista että pystyy tunnistamaan että mitä se nuori kaipaa ja millonkin”
H2

Yksi tarvitsee enemmän ohjausta esimerkiksi laitteiden ja työkalujen kanssa, toinen taas enemmän elämänhallinnan kanssa. Oli tarve mikä tahansa, tarve lähtee ohjattavasta itsestään, ei ohjaajasta. Oleellista onkin, että ohjaaja pystyy tunnistamaan ohjattavan tarpeet, ja tämä edellyttää ohjaajalta herkkiä aisteja. Haastatteluissa ilmeni myös, että yksilö- ja ryhmäohjauksessa pätevät samat periaatteet. Nuoret eivät usein koe tarvetta siirtyä pois omalta mukavuusalueeltaan, mutta onnistuessaan työpaja voi tarjota turvallisen ympäristön juuri tämänkaltaiseen uskaltamiseen. Ohjaajan on kuitenkin oltava herkkä aistimaan nuoren haastamisen rajat, ja nuorille on annettava mahdollisuus kommunikoida asioista avoimesti. Näissä tilanteissa reflektion merkitys korostuu.

Esiin nousi myös se, että kaiken ohjauksen keskiössä on nuoren itsetuntemuksen ja itseluottamuksen vahvistaminen. Tätä perusteltiin sillä, että tulevaisuuteen liittyvien valintojen tekeminen vaatii riittävääntasoisia itsetuntemusta ja -luottamusta. Nuoren tekemät valinnat vaikuttavat kokonaisvaltaisesti siihen, kuinka nuori kokee olevansa osa yhteiskuntaa.

Nuoria tulee motivoida omaan ajatteluun ja oivaltamiseen. Parhaimmillaan ohjaaja ja nuori voivat yhdessä kokea oivalluksen, jota lähdetään toteuttamaan. Ilmapiiriin tulee olla salliva, jotta toteuttaminen on mahdollista, ja myös epäonnistumisille annetaan tilaa:

”--se (ohjaaminen) ei oo siis ylhäältä päin tulevaa komentamista vaan se on nuoren silmän tasolla olevaa vertaista”
H1

Ohjaajan ammattikompetenssia lisäävät teorian yhdistyminen käytäntöön ja toisaalta erilaisten kontekstien limittyminen. Työpajojen työntekijät ovat nimikkeeltään kouluttajia, mutta kaikkien haastattelujen yhteydessä selvisi, että työnkuvaan kuuluu hyvin laaja-alaisesti erilaisia rooleja:

”--mitä tässä nyt ollaan niinku psykologeja ja pappeja - ja kanssaihmissiä ja kouluttajia ja kaikkia muuta koko ajan yhtä aikaa.”
H2

Tähän tarvitaan siten paljon enemmän kuin teorian ja lakien tuntemista. Työntekijän oma persoonallisuuden näkyminen työssä nähdään niin ikään positiivisena asiana. Tällä halutaan myös viestittää nuorille sitä, että kuka tahansa saa olla oma itsensä.

7.1.2 Vuorovaikutus

Työntekijöiden haastatteluissa nousi esiin oma persoonan suuri vaikutus hyvän vuorovaikutuksen syntymiseen. Siihen tarvitaan työntekijöiden mukaan oman itsensä tuntemista, jalat maassa pitämistä, reflektointia ja omien vahvuuksien esiin tuomista. Omaa persoonaa tai elämäkokemusta ei siis tarvitse peitellä, vaan pikemmin niitä voi hyödyntää työn lähtöasetelmana. Haastatteluissa nousi esiin myös se, että koulumaisuuden vähentämiseksi työntekijät pyrkivät luomaan nuorten kanssa tasa-arvoisen asetelman.

Toisaalta työntekijät nostavat esille sen, että työpajajakson lyhyiden (korkeimmillaan kuusi kuukautta) takia hyvän vuorovaikutuksen luominen on haastavaa. Prosessit jäävät usein keskeneräisiksi, eikä parhaaseen lopputulokseen päästä. Työntekijät kertovat, että monet työpajojen nuorista saattavat olla haasteellisessa elämäntilanteessa, joten tukea elämänhallintaan ja arkeen tulisi saada kauemmin. Kuitenkin pienikin apu nähdään positiivisena asiana. Toisaalta työntekijöiden haastattelussa nousi esiin se, että juuri eniten tukea tarvitsevat nuoret hyötyvät työpajajaksosta usein eniten, kun taas nuoret, joilla on melko selvät sävelet oman tulevaisuutensa kannalta saattavat jäädä taka-alalle.

Haastatteluissa kävi ilmi myös se, että hyvän vuorovaikutuksen luominen vaatisi enemmän fyysistä läsnäoloa ja työntekijän itsensä esille tuomista. Näin nuorten taholta tapahtuva lähestyminen onnistuisi helpommin. Vuorovaikutusta ja kommunikaatiota pyritään edistämään työpajoille myös ilmoitusluontoisesti, eli yksinkertaisesti kertomalla nuorille, että aina saa tulla juttelemaan ja kertomaan omista asioistaan. Aikaresurssit nähdään toisinaan riittämättömiksi, ja kouluttajien panosta kynnyksen madaltamiseen tarvitaan, jotta nuoret saavat ohjauksesta kaiken mahdollisen irti työpajajaksolla.

Joidenkin työpajojen ryhmät ovat hyvin paljon vain omissa oloissaan, joten muut, esimerkiksi kuntouttava kouluttaja, ei välttämättä tule kaikille tutuiksi. Kuntouttavalla kouluttajalla olisi paljon annettavaa muun muassa arjen hallinnan ja toisaalta tulevaisuuden suunnittelun kanssa, mutta luottamussuhteen syntyminen tuntemattomaan ihmiseen vie aikaa. Toisin sanoen, mikäli kuntouttavakin kouluttaja pystyisi olemaan enemmän läsnä nuorten työpaja-arjessa, olisi häntä helpompi lähestyä.

7.2 Nuorten haastatteluiden analysointi

Nuorille järjestettyyn teemalliseen haastatteluun osallistui neljä nuorta kahdelta eri työpajalta. Nuorille esitetyt kysymykset noudattivat samaa teemaa kuin työntekijöille esitetyt kysymykset, mutta niihin tartuttiin enemmän virikkeiden ja keskustelun avulla. Virikkeenä olivat Ateneumin Taidepakka -kortit sekä Ely Ramanin Mythos-kortit. Kiteytettynä voi sanoa, että nuorten mielestä työpajajakso on erittäin positiivinen kokemus, joka tarjoaa paljon konkreettisia eväitä tulevaisuutta varten. Nuoret kokevat, että työpajajaksoilla ohjausta on tarjolla yleisesti ottaen hyvin.

Nuoret kuvasivat haastattelussa työpajaa korttien avulla paikaksi, jossa kaikkien kukkien annetaan kukkia, kaikki ovat samassa tilanteessa ("samassa liemessä") ja "yhdessä tekemisen meininki" korostuu. Työpajojen arki koettiin värikkääksi. Positiiviseen ilmapiiriin vaikuttaa ohjaajien kyky työskennellä hyvän vuorovaikutuksen syntymiseksi. Ryhmätöihin ja yhteisöllisyyteen suhtaudutaan positiivisesti, ja niiden merkitys koetaan vahvaksi. Sosiaalisuuden on saattanut aluksi tuntua oudolta, mutta alkukynnyksen yli päästyä se onkin alkanut tuntua hyvältä:

"--mäkin olisin valinnut jonku tommosen (kortin) missä on ryhmätyö ja tollee paljon porukkaa ja kaikki niinku tekemässä samaa juttua--"
R1

Työpajoilla koetut sosiaaliset tilanteet nähtiin positiivisessa valossa tulevaisuutta silmällä pitäen. Ryhmäyttämistä nuorille ei nuorten mielestä oltu järjestetty ensimmäistä päivää lukuun ottamatta, mutta sitä tapahtuu "kaiken välissä", eli ryhmätöitä tehdessä ja esimerkiksi ruokailussa.

Omia sosiaalisia taitoja voi nuorten mielestä lisätä avoimuudella ja vastaanottavuudella. Jutustelun ei tarvitse välttämättä liittyä työpajaan, tehtävään projektiin tai mihinkään konkreettiseen, vaan yleinen small talk auttaa paljon. Vaikka ohjausta vuorovaikutuk-

sen harjoitteluun esimerkiksi ryhmäyttämispäivien aikana ei ollut, ohjaajat tuovat sitä esiin jokapäiväisessä työssä:

”Mä otin tämmösen kameleontin, ehkä just tää että jos -- osaa mukautua -- tilanteen mukaan --. Ohjaajakin vois aina välillä joustaa jostain jutuista, että vaikka sillä olis tosi selkee visio jostain projektista tai näin ni antais tilaa”

H2

Kameleontti-kortin avulla eräs nuorista antoi hyvän esimerkin siitä, minkälaisia kokemuksia hän on työpajalla saanut: toisaalta oma mukautuvuus on kasvanut, mutta samalla hän on huomannut, että kaikki muut eivät ole yhtä mukautuvaisia. Uusille työpajaan osallistuville nuorille tulisi antaa mahdollisuus tulla osaksi ryhmää, ja tämän kaikki haastatteluun osallistuvat nuoret ovat mielestään tehneetkin. Ohjaajan rooli ei juurikaan korostunut nuorten mielipiteissä, mutta sallivan ilmapiirin syntyminen vaikuttaa omalta osaltaan myös sopeutuvuuteen.

Työpajoille tullaan eri lähtökohdista: osa tietää tarkalleen, että haluaa valmistautua tietyn koulun pääsykokeisiin, toiset tulevat siitä lähtökohdasta, ettei ole muutakaan tekemistä, ja osa hakee sosiaalistumista. Sosiaalistumisella tarkoitettiin tässä yhteydessä rohkeutta puhua muille ihmisille, koska kotona yksin on tullut vietettyä pitkiä aikoja, ja sosiaalinen kanssakäyminen muiden ihmisten kanssa on jäänyt vähiin. Nuorten kommenteissa oli esimerkiksi havaittavissa sitä, että mikäli työpajajaksoa ei olisi, ei välttämättä olisi muutakaan tekemistä. Usealle nuorelle työpajajakso on välihuusi ennen varsinaisten opintojen aloittamista, joka auttaa pitämään kiinni normaalista päivärytmistä. Toisin sanoen, vaikka media-ala ei välttämättä olisikaan se ala, mille lopulta suuntautuu, niin sosiaalisten suhteiden ja taitojen vahvistaminen kuitenkin kuljettaa eteenpäin elämässä, ja täten työpajajaksosta koetaan olevan konkreettista hyötyä. Nuoret myös kokivat, että ohjaajat ovat tästä samaa mieltä, ja osaavat suhtautua asiaan myönteisesti.

Nuoret toivovat enemmän yhteistyötä muiden työpajaryhmien kanssa, sillä he kokevat, että oma tietämys media-alasta kasvaisi sitä kautta. Myös sosiaalisten taitojen harjoittamisen vuoksi tämä olisi hyvä asia. Työpajoilla oma ryhmä koetaan siis toisaalta vahvasti tukevana ja positiivisena, mutta samalla muut työpajaryhmät koetaan erittäin erillään olevina ryhminä. Tätä jännitettä nuoret haluaisivat poistaa, mutta se tulisi olla kouluttajien organisoimaa, ja kouluttajien tulisi ohjata tätä puolta enemmän.

Osa nuorista koki, että kouluttajat ovat selkeästi erillään nuorten muodostamasta ryhmästä, toiset taas kokivat kouluttajien olevan ehdottomasti osa ryhmää. Henkilökemiat ja kouluttajien persoonalliset koulutustyyliä luovat siis paikoin suuria eroja eri ryhmien kesken. Ryhmätyöt ja projektityöt ovat iso osa työpajoja, ja ne nähdään positiivisessa valossa.

Tulevaisuudesta puhuttaessa nuoret toivat esiin kokemuksensa heille tarjottujen vaihtoehtojen kapea-alaisuudesta. Konkreettisenä esimerkkinä nuoret kertoivat ammattikouluvierailuiden suuren määrän verrattuna ammattikorkeakouluvierailuihin. Osa nuorista koki ammattikorkeakoulun olevan joka tapauksessa heille se seuraava vaihe, myös sen vuoksi, että ennakkotehtävien tekeminen onnistuu työpajalla. Tähän toivottiin muutosta.

Nuoret kokivat, että tukea ja ohjausta saa, kun sitä tarvitsee. Nuorten kommenteista kävi kuitenkin ilmi, että nuoret toivovat paikoitellen enemmän substanssiohjausta: projekteihin kiinnittyminen nähtiin hankalaksi mikäli käytettävät työkalut (ohjelmat, kamerat ja niin edelleen) eivät olleet tuttuja. Myös ryhmien väliset erot nousivat haastatteluissa esiin: toiset kokivat ryhmät ja niiden mahdollistamat sosiaaliset suhteet erittäin positiiviseksi, mutta pitivät samalla työpajan muuta sisältöä ohuena. Näissä tapauksissa koettiin, että työpajalla ei opi niin paljon kun olisi halunnut, eikä omille ideoille anneta tarpeeksi tilaa. Toisessa ryhmässä taas koettiin, että omille ideoille annetaan tilaa ja oma osaaminen ja sosiaaliset taidot karttuvat. Osa kouluttajista taas ohjaa ja innostaa nuoria tekemään omia projektejaan toivoen, että nuorten ääni pääsee sitä kautta kuulumaan työpajojen arjessa.

7.3 Haastatteluiden vertailu

Nuorilta saadut vastaukset eivät täysin olleet vertailukelpoisia työntekijöiden vastauksiin, koska työntekijät puhuivat paljon ohjauksen merkityksestä ja työpajojen yhteydessä tapahtuvasta elämäntaitojen opettelusta. Sen sijaan nuoret eivät nostaneet elämäntaitojen opettelua ja siihen liittyvää ohjaamista esiin tärkeimpänä työpajoilla tapahtuvana asiana. Tämän johtunee siitä, että nuorten elämäntilanteissa työpajat vertautuvat enemmänkin kouluun kuin työpaikkaan. Asiaan saattaa vaikuttaa myös se, että työpajat (Mediakylpylässä) ovat ammattikoulun tiloissa, joten fyysinen miljöö on koulu. Nuoret eivät vastanneet kaikkiin kysymyksiin, mutta tämä ei tarkoita sitä, että nuoret eivät saisi ohjausta tai etteikö heillä olisi siihen näkökulmaa. Nuorten vastaushalukkuutta

olisi voinut lisätä toisenlaisella kysymystenasettelulla. Haastatteluiden vertailussa kaikista suurimpana teemana nousi se, että nuoret ja työntekijät tuntevat kokevan työpajan eri näkökulmasta. Nuorten näkökulma haastattelujen perusteella on se, että nuoret mieltävät työpajat koulumaisiksi, ja odottavat saavansa ohjausta tästä näkökulmasta. Työntekijät sen sijaan puhuvat työelämää simuloivasta ympäristöstä, jossa toteutetaan projekteja. Näiden kahden näkökulman kohtaaminen luo jännitettä, koska odotukset ja todellisuus eivät kohtaa. Tähän vaikuttaa varmasti moni eri asia, mutta mieleeni nousee kysymys esimerkiksi siitä, millä tavalla nuorille on työpajoja tarjottu.

Haastatteluiden perusteella työntekijät ovat onnistuneet hyvän vuorovaikutusympäristön ja sallivan ilmapiirin luomisessa. Vaikka osa nuorista kritisoikin kouluttajien haluttomuutta kuulla nuorten mielipiteitä, on yleistä, että on mahdotonta vetää näin pienen haastatteluotoksen puitteissa. Sekä nuoret että työntekijät kokevat Mediakylpylän ilmapiirin positiiviseksi, jossa kaikki kantavat oman kortensa kekoon.

Työntekijöiden haastatteluissa korostuu työntekijöiden kokemus nuoren ”vierelläkulijana” ja kanssaihmisenä toimimisesta. Työntekijät eivät tee nuorten puolesta valintoja, vaan ohjaavat nuoria oman ammattikompetenssinsa valossa realistisina ja järkevinä kokemuksiensa vaihtoehtojen äärelle. Se, että nuori ottaa vastaan informaatiota vaatii hyvää vuorovaikutusta ja luottamusta, jonka luominen ei ole itsestäänselvyys. Hyvän vuorovaikutuksen synnyttämiseen vaaditaan työntekijältä niin substanssi- kuin prosessiosaamistaakin. Nämä syntyvät teoriataustan tuntemisesta, käytännön kokemuksesta ja ohjaajan omista henkilökohtaisista ominaisuuksista.

Mediakylpylän erityispiirteenä on se, että media-ala elää teknologian maailmassa ja sen tulee pysyä jatkuvassa liikkeessä ja aallon harjalla kehityksen suhteen. Tämä vaatii myös ohjaukselta eteenpäin suuntautuvaa näkökulmaa. Kokonaisuuden voi nähdä vaikuttavan myös työkäytäntöihin, eli työpajojen simulointiin. Järjestettävät palaverit, virkistyspäivät ja yleinen projektiluontoinen työskentely kumpuaa juuri sieltä. Mediakylpylän työntekijät kertovat myös, että kehittäminen on jatkuvaa, eikä paikalleen pysähtyminen ole vaihtoehto. Nämä ajatukset yhdistävät työpajojen todellisuuden nuorten haastatteluissa esittämiin näkemyksiin: Vaikka nuoret olivatkin ehdottoman yksimielisiä siitä, että työpajajakso on positiivinen kokemus, niin nuorten oman äänen tulee kuulua selvemmin. Tämä korostuu erityisesti omat sosiaaliset taitonsa vajavaisiksi kokevien nuorten kohdalla.

8 Johtopäätökset

8.1 Haastattelujen reflektointi teoriataustaan

Työpajatoiminnan vaikuttavuutta mitataan valtakunnallisen työpajayhdistyksen opetus- ja kulttuuriministeriön tuella ylläpitämällä sosiaalisen vahvistumisen Sovari-mittarilla. Mittarin tarkoituksena on mitata työpajatoiminnan toteutusta sekä sen sosiaalisesti vahvistavia vaikutuksia työpajoilla. Mittarin tarkoitus on tuottaa valtakunnallisesti yhdenmukaista tilastotietoa, jotta palvelun laatua ja vaikuttavuutta voidaan tutkia ja kehittää edelleen. Sovari-mittarin perusteella työpajoihin osallistuvat kokevat, että myönteiset kokemukset työtehtävissä, yhteisöllisyydessä ja valmennuksessa rakentavat perustaa sosiaaliselle vahvistumiselle. Mittarin tuottamien tulosten perustella palautteen saaminen tuottaa hyväksytyksi tulemisen tunnetta ja myös kannustamisen taso koetaan joko erittäin hyväksi tai melko hyväksi. (Pietikäinen 2017: 4-6.) Sovari-mittarin tulokset ovat hyvin linjassa oman haastattelututkimukseni tulosten kanssa: molempien tulosten perusteella työpajan ohjauksen suunta on oikea.

Työntekijöiden haastatteluissa esiin nousseiden teemojen mukaan onnistunut ohjaus johtaa voimaantumiseen. Voimaantumisesta indikoi haastattelujen perusteella esimerkiksi nuoren oman toiminnan kehittyminen itseohjautuvaksi, oman polun löytyminen sekä rajojen rikkominen turvallisessa ympäristössä. Voimaantumisen käsitteeseen voidaan nähdä kuuluvan niin onnistumisen kuin myös itsensä hallitsemisen tunteen. Voimaantumisen tulee lähteä nimenomaan voimaantuvasta henkilöstä itsestään, mutta työntekijä voi antaa voimaantumisprosessin alkusysäyksen. (Mönkkönen 2007: 143.) Työorientaationa voimaantumiseen ohjaaminen on oman elämän hallintaan ja itsemääräämisoikeuteen tähtäävää, realistista toimintaa (Laitinen-Väänänen et al. 2011: 77).

Työpajatoiminta koetaan myös itsenäisyydentunteen kasvamisena ja käsitettä lähellä onkin oman elämän subjektiuden toteutuminen. Subjektiudella tarkoitetaan itsensä näkemistä ja kokemista realistisena osana ympäröivää yhteiskuntaa siten, että oman elämän koetaan olevan hallinnassa. Sosiaalipedagogisesti ajatellen ympäristö tulisi luoda sellaiseksi, että ihmisen subjektiuus voi toteutua. (Hämäläinen – Kurki 1997: 126, 133.) Tästä näkökulmasta työpajojen työntekijät ovat kyenneet luomaan ympäristön, jossa subjektiuden toteutumiselle annetaan mahdollisuus, mikäli nuori itse on valmis sen ottamaan vastaan.

Nuoret itse puhuivat haastattelussa sosialisoitumisesta, joka voidaan käsitteenä johtaa sosialisointiin. Sosialisointilla tarkoitetaan sitä, että ihminen oppii sosiaalisella kasvatukselle ryhmän arvot, normit ja käyttäytymisen säännöt, ja täten integroituu osaksi ryhmää tai yhteiskuntaa. Sosialisointilla tarkoitetaan myös sellaisten sosiaalisten kykyjen saavuttamista, joiden opiskeluun tarvitaan ryhmää. (Hämäläinen – Kurki 1997: 34.) Sosialisointi ei siis ole sinällään sosiaalisten taitojen kehittymistä, vaan se toimii kasvupohjana nuorten vuorovaikutustaitojen kehittymiselle. Tällaiset taidot ovat arvokkaita, ei vain ystävyysuhteiden, vaan myös työelämän kannalta.

Vuorovaikutus on vastavuoroisuutta ja pyrkimystä molemminpuoliseen ihmisten väliseen ymmärrykseen (Mönkkönen 2007: 16). Vuorovaikutus ei siis ole vain kuuntelua, vaan asiakkaan ja työntekijän välistä interaktioita. Pyrkimys vuorovaikutukseen korostui työntekijöiden haastatteluissa, oli kyse sitten ryhmänohjauksesta tai yksilöohjauksesta. Nuoret puolestaan kokivat joidenkin kouluttajien kanssa vahvaa interaktiota, toisten kanssa taas ei lainkaan. Vuorovaikutukseen liittyy läheisesti dialogisuus, joka voidaan nähdä asiakkaan ja työntekijän yhdessä määriteltävissä olevana tilanteen merkityksenä (Mönkkönen 2007:19).

Substanssiosaaminen, eli ammattilaisen oma osaaminen ja tuntemus omaa alaansa kohtaan (Mönkkönen 2007: 22) pitää sisällään työpajan kouluttajien kohdalla esimerkiksi alan lainsäädännön, toimintaperiaatteet ja työmenetelmät sekä muut työtä ohjaavat käytännöt. Työntekijät tarvitsevat myös prosessiosaamista, jota voidaan kuvata esimerkiksi sillä, että asiakastyö tuodaan konkreettisemmaksi kulloisessakin tilanteessa. Mikäli päämääränä on muutos asiakkaan elämässä, asetetaan tavoitteita jotka on realistisesti mahdollista toteuttaa (Mönkkönen 2007: 23). Myös tämä näkökulma tuli selkeästi esiin työntekijöiden haastattelussa, esimerkiksi siten, että työntekijät kertoivat holistisesta asiakastyöstä, jossa itsestä täytyy antaa paljon, jotta nuoren saa motivoitua hänelle räätälöityyn polkuun.

Työntekijät toivat esille myös yhteiskunnallisia näkökulmia. Esimerkiksi työ tehdään lakien puitteissa, työpajojen nuoret eivät välttämättä ole nähneet omaa paikkaansa yhteiskunnassa ja yhteiskunnan rakenteet eivät ehkä näyttäydä heitä koskettaviksi. Ohjaaminen tapahtuu niinkään lakien puitteissa, jollainen on esimerkiksi Yhdenvertaisuuslaki (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014).

8.2 Hyvä ohjaus

Hyvä ohjaus koostuu monista eri osa-alueista, joita tukevat paitsi ohjaajan henkilökohdaiset piirteet, niin myös henkilön omaksuma teoriatausta, ympäristö ja konteksti, jossa ohjaus tapahtuu, sekä ohjatuksi tulevan suhtautuminen ohjaukseen. Hyvää ohjausta tapahtuu usealla eri tasolla, ja sen tulisi olla jokaiseen tilanteeseen erikseen räätälöityä. Räätälöiminen on mahdollista, mikäli ohjaaja on joustava ja herkkä tunnistamaan ohjattavan yksilön tai ryhmän tarpeet.

Howe (2014: 127) kirjoittaa menestyksellisen ohjauksen olevan hyvän vuorovaikutuksen sekä toiminnan suunnittelun vuoropuhelua, jossa on mukana tunteet ja realistinen tavoite. Vuoropuhelu tuntuu onnistuvan työpajoilla osittain jopa erinomaisesti, koska elämänhallinnan ja elämäntaitojen opettelu nähdään vahvasti sisäänleivottuna asiana. Sitä ei kuitenkaan korosteta yli toteutettavien projektien. Tämä viittaa siihen, että ohjaus tapahtuu taustalla ja johdattaa nuoria omien valintojen ja omien oivallusten pariin.

Positiiviseen työpajakokemukseen tarvitaan kuitenkin enemmän kuin hyvä ohjaus. Ryhmän merkitys, ja siten vertaistuki korostui ehdottomasti yksittäiseksi positiiviseksi työpajajaksolla koetuksi asiaksi. Ammattilaisen voi joskus olla vaikeaa täysin hyväksyä nuorten keskinäistä vertaistukea, sillä sitä pidetään epäammattimaisena. Hyvä työntekijä näkee tässä kuitenkin asiakkaan edun. Työpajoilla ohjaaja voikin siis olla vertaistuen mahdollistaja, ja rakentaa verkostoa paitsi viranomaisten ja asiakkaan vertaisten suuntaan. Ryhmän tuki toimii helposti rutiinien luojana, jolloin tässä tapauksessa työpajojen arki tulee ryhmän positiivisen paineen mukana merkittäväksi yksilölle. (Mönkkönen 2017: 30, 138, 155.) Muutoksen mahdollistaa ohjaajien luoma salliva ympäristö.

8.3 Ohjauksen kehittämissuunnitelma palvelumuotoilun näkökulmasta

Toiminnan kehittäminen Mediakylpylän työpajalla on ollut erittäin voimakasta, ja erityisesti kehityskohteeksi on noussut työelämasimulaation kehittäminen. Kehittämisehdotukseni liittyykin siihen, kuinka työpajoilla tapahtuvaa ohjausta voidaan kehittää palvelumuotoilun lähtökohdista vastaamaan arjen taitojen ja sosiaalisten suhteiden vahvistumista muun ohjauksen lomassa, unohtamatta tulevaisuuden eri vaihtoehtojen esiintuontia. Työpajojen nuoret tulee saada entistä enemmän itse kehittämään työpajojen toimintaa, ja vaikka he ovatkin jo paljon mukana, eivät päämäärät ja tavoitteet täysin kohtaa nuorten ja työntekijöiden näkökulmista. Ohjausta tulisi kehittää vastaamaan

paremmin nuorten tarpeita ja ohjauksesta tulisi pyrkiä luomaan nuorten ja työntekijöiden välille yhteinen näkemys.

Yhteiskehittäminen nouseekin työpajoilla tapahtuvan ohjauksen kehittämisen tärkeimmäksi palvelumuotoilulliseksi näkökulmaksi. Kuviossa 4 (sivu 23) esitellyt palvelupisteet ja ohjauksen eri osa-alueet (kuvio 6, sivu 31) ovat löydettävissä kaikilta työpajoilta alasta riippumatta. Keskeinen tavoite on palvelukokemuksen käyttäjälähtöisyys. Tämän vuoksi palveluasiakkaan tarpeiden ja toiveiden selvittämisen tulee olla perinpohjaista. Palvelumuotoilun periaatteiden mukaisesti laaditaan palvelupolku, johon sijoittuu palvelupisteitä. Palvelupisteet ovat yksityiskohtaisia asiakkaan ja työntekijän tai muun tahon välisiä kohtaamisia, joissa asiakas on aktiivinen osallistuja. (Schneider – Stickdorn n.d.) Kuviossa 7 (sivu 43) esitetään nuoren palvelupolun kartta työpajan ohjauksen näkökulmasta.

Ohjaaminen työpajoilla on osa palvelua. Näin ollen palvelupolun malli on luotu nimenomaan ohjauksen näkökulmasta. Kartan avulla selvitetään valmiiksi hyvin toimivat kohdat, ja kohdat joissa kehityksen tarve on ilmeinen. Tämän lisäksi kartan avulla edesautetaan asiakkaan näkökulmasta tapahtuvaa ohjauksen kokonaisuuden ymmärtämistä. Asiakkaan palvelupolun kartan malli on mukailtu Marc Stickdornin ja Jakob Schneiderin (n.d.) mallista. Malliin on viety kysymyksiä, jotka ovat relevantteja työpajoilla tapahtuvan ohjauksen näkökulmasta. Kysymykset eivät kuitenkaan ole ehdottomia, vaan saavat lopullisen muotonsa asiakkaan ja työntekijän välisessä dialogissa. Työpajoilla mallia voidaan hyödyntää käymällä polku kohta kohdalta läpi ja kirjaamalla kuhunkin kysymykseen vastaus sekä työntekijän että nuoren näkökulmasta. Palvelupisteissä ohjausta tulee tarkastella kuviossa 6 (sivu 31) esitettyjen ohjauksen osa-alueiden kautta. Kun palvelupolun kartan eri vaiheisiin on kerätty tietoa sekä työntekijöiltä että nuorilta, tulee vastaukset vielä analysoida ja tehdä jatkosuunnitelma siitä, kuinka tieto viedään konkreettisesti käyttöön.



Kuvio 7. Kartta nuorten ohjaamisesta, malli mukaeltu Stickdornin ja Schneiderin (n.d.) mallista.
 Kuva: Taija Järvenpää.

Palvelupolku-mallissa (kuviot 7) esitetään tarkemmin työpajojen ohjauksen eri vaiheet. ”Ennen”-vaiheessa ohjaus keskittyy muun muassa siihen, miten nuoret saavat tietoa työpajoista, tuleeko tieto suoraan työpajan ohjaajilta vai kenties puskaradion kautta. ”Ennen”-vaiheessa käsitellään myös sitä, miten ohjaus huomioidaan sosiaalisessa mediassa ennen työpajaa. Nuorten lähipiirissä saattaa herätä mielipiteitä siitä, minkälaista ohjaus työpajoilla on, ja myös nuorten aikaisemmat kokemukset vaikuttavat mielipiteisiin. Näihin ei juurikaan voida vaikuttaa ohjauksella ennen työpajaa, mutta palvelupisteet tulevat silti ymmärtää.

Merkittävin osuus tapahtuu työpajajakson aikana. Palvelupisteitä tässä ajanjaksossa on erittäin monia, mutta yksinkertaistettuna niitä voidaan määrittää viisi: 1) substanssiosaamisen karttuminen (esimerkiksi ääniryhmässä äänitystekniikat, työkalut ja niin edelleen), 2) prosessiosaamisen karttuminen (työpaikkaa simuloiva ympäristö, esimerkiksi palaveritekniikka), 3) vuorovaikutustaidot (muiden nuorten ja työntekijöiden kanssa), 4) sosialisointi (oma ymmärrys siitä, että on osa ryhmää) ja 5) arjen taidot ja yhteiskuntaan kiinnittyminen (esimerkiksi läsnäolojen kommunikointi työvoimaviranomaisille).

Ylläkuvatut palvelupisteet voidaan jakaa vielä pienempiin ja yksityiskohtaisempiin osiin, mutta jo nyt käsiteltyjen palvelupisteiden tarkastelulla syntyy käsitys työpajoilla tapahtuvasta ohjauksesta. Palvelupolku ei välttämättä ole lineaarinen, vaan se saattaa poukkoilla varsinkin ”aikana”-vaiheessa edestakaisin. Tällöin myös palvelupisteiden toisiaan täydentävä vaikutus korostuu. Esimerkiksi, sosialisointi ja sitä kautta ryhmätyötaitojen kehittyminen kulkee vahvasti samaa linjaa vuorovaikutustaitojen kanssa. Toisaalta, nämä molemmat kehittyvät jo substanssiosaamisen yhteydessä esimerkiksi ryhmätöitä tehdessä, mutta ryhmätyötaitoja voi kehittää myös itsenäisenä osa-alueena. Vuorovaikutustaidot ja sosialisointi kehittyvät myös kouluttajalähtöisellä ryhmäyttämisellä. Arjen taidot ja yhteiskuntaan kiinnittyminen niin ikään kehittyvät työpajoilla varsin automaattisesti, koska esimerkiksi lakisääteiset ilmoitukset on pakko tehdä. Kynnystä on silti mahdollista madaltaa moni eri tavoin, ja yksi esimerkki tästä on tutustuminen viranomaistoimintaan.

Palvelupolun viimeinen vaihe, eli ”jälkeen”-vaihe, on erittäin tärkeä työpajajaksoa ajatellen. Pyrkimys on, että nuoret jotka lähtevät työpajalta löytävät itselleen mielekkään ja realistisen suunnan, veipä se sitten opiskelemaan, työelämään tai kuntouttavaan toi-

mintaan. ”Jälkeen”-osioon tulisikin kiinnittää entistä enemmän huomiota. Työntekijöiden haastatteluissa nousi esiin näkemys, että siihen pitäisi keskittyä heti ensimmäisestä päivästä kun nuori saapuu työpajalle. ”Jälkeen”-vaiheessa ohjausta ei tapahdu läheskään siinä mittakaavassa, kuin sitä tapahtuu ”aikana”-vaiheessa. Jälkiseuraamisen ja ohjauksen roolin kasvattamista olisi tärkeää pohtia.

Palvelupisteiden tarkempi tarkastelu työntekijöiden näkökulmasta siirtää fokusta työpajaksojen helposti vähemmälle huomiolla jääviin vaiheisiin. Ohjaamisen kehittäminen vaatii jokaisen nuoren palvelupolun yksilöllisestä ja strukturoitua tarkastelua. Tulevaisuuden näkymät voisivat myös keskittyä nimenomaan elämänhallinnallisiin ohjauksen fokuksiin, tietokoneohjelmien käyttöön tai sosiaalisiin taitoihin, mikä ikinä nuoren tarve onkaan. Tiedon kerääminen ohjauksen kehittämisestä pohjautuu siis siihen, että kehitys tapahtuu yhteiskehityksen lähtökohdasta, jossa eri näkökulmien tarkastelu muodostaa yhtenäisen kokonaisuuden.

9 Pohdinta

Aloittaessani opinnäytetyön tekemistä, en vielä osannut arvata minkälaisiin oivalluksiin se johtaa. Päällimmäisenä ajatuksena hyvästä ohjaamisesta mielessäni on nyt se, että hyvä ohjaus on monimuotoista, ohjaajan ja ohjattavan näköistä, ennalta arvaamatonta mutta samalla teorian siivittämää. Työpajoilla tapahtuva ohjaus on paljon muutakin, kuin mitä sen ensi näkemältä voisi kuvitella olevan. Esimerkiksi työpajojen työntekijöiden kouluttaja-titteli tuntuu perin rajatulta haastatteluiden synnyttämään mielikuvaan verrattuna. Haastatteluiden jälkeen olen aidosti otettu siitä, kuinka paljon kouluttaja antaa itsestään työpajatoimintaan. Työpajoilla tapahtuva ohjaus on tulevaisuuteen suuntaavaa ja jatkuvasti kehittyvää elämäntaitojen valmennusta.

Haastattelut olivat kauttaaltaan erittäin informatiivisia. Koin myös haastateltujen nuorten hyötynneen ryhmähaastatteluista, sillä haastatteluissa nuoret pääsivät keskustelemaan omista tuntemuksistaan muiden nuorten kanssa yli ryhmärajojen. Näkökulmana tämä toimii myös ehdotuksena jatkotutkimuksen: ryhmiä voisi ohjata tekemään nykyistä enemmän yhteisiä projekteja. Palvelumuotoilunäkökulmaa voisi soveltaa työpajatoiminnan tutkimiseen ja kehittämiseen laajemminkin. Ohjaustoiminnan tutkiminen on kuitenkin tuottanut spesifiä tietoa, jota voidaan hyödyntää ohjaustoiminnan kehittämisessä.

Palvelumuotoilun lähtökohdasta palvelun kehittäminen ei lopu koskaan. Haastattelujen perusteella tuntuu, että tämä on otettu hyvin huomioon Mediakylpylässä. Vaikuttaa myös siltä, että työntekijät ovat vahvasti kehitysorientoituneita. Työntekijät eivät tuntuneet olevan lukkiutuneita tämän hetkiseen tilaan, vaan he reflektoivat jatkuvasti omaa työtään, ja ovat täten valmiita kehittämään koko Mediakylpylän toimintakulttuuria toimivammaksi, ohjausta unohtamatta.

Olen mielestäni onnistunut tulkitsemaan tausta-aineistoa ja haastattelumateriaalia objektiivisesti. Objektiivisen kriittisellä lähestymisellä olen myös onnistunut luomaan ehdotuksen siitä, miten ohjaustyötä voisi edelleen kehittää. Kaiken kaikkiaan sekä työntekijät että nuoret suhtautuvat työpajoihin erittäin positiivisesti, koska niissä on eteenpäin suuntaavaa ja toivoa antavaa voimaa koska ohjauksella on saatu luotua sille otollinen maaperä. Yleisellä tasolla ei voi kuitenkaan olla ohittamatta sitä seikkaa, että työpajoihin osallistuvilla nuorilla saattaa olla haasteita yhteiskuntaan sijoittumisessa myös esimerkiksi henkisen hyvinvoinnin haasteiden takia. Työpajojen sisäänrakennettu kuntout-

tavuus tukee kehitystä kuitenkin oikeaan suuntaan. Ohjaus ja sujuva vuorovaikutus on erittäin merkittävä osa työpajojen toimintaa, ja sen kehittämiseksi tulee varata aikaa ja resursseja.

Lähteet

Aaltonen, Sanna – Berg, Päivi – Ikäheimo, Salla 2015. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 84. Saatavana osoitteessa: <<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>>. Luettu 22.11.2017.

Ahonen, Tarja 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Nummela: Painokiila.

Andrews, Kate 2010. Social Design: Delivering positive social impact. Teoksessa This is service design thinking. Amsterdamm: BIS Publishers. 88-93.

Cantell, Hannele 2010. Ratkaiseva vuorovaikutus. Pedagogisia kohtaamisia lasten ja nuorten kanssa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Curwin, Richard L. 2010. Motivating Urban Youth. Reclaiming Children and Youth 19/2010. 35-39.

Design Council 2015. The Design Process: What is the Double Diamond? Saatavana osoitteessa: <<http://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>>. Luettu 26.9.2017.

ETENE 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. ETENE-julkaisuja 32. Helsinki: Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelulautakunta ETENE. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana osoitteessa: <<http://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841>>. Luettu 27.2.2018.

Heinonen, Hanna 2007. Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä: sosiaalityöntekijät tutkivaa ja arvioivaa työtettä paikantamassa. Lisensiaattityö. Saatavana osoitteessa: <<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=ca0840f2-fdf4-4bd2-910e-2298a3af21c4>>. Luettu 4.1.2018.

Hietala, Outi – Rissanen, Päivi 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Koke-musasantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Helsinki: Kuntoutussäätiö ja Mielenterveyden keskusliitto.

Hilli, Petri – Merikukka, Marko – Ristikari, Tiina – Ståhl, Timo 2017. Syrjäytymisen hinta – case investoinnin kannattavuuslaskelmasta. Yhteiskuntapolitiikka 82. 663-675. Saatava osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135714/YP1706_Hilliyym.pdf?sequence=2>. Luettu 3.3.2018.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Howe, David 2014. The Compleat Social Worker. London: Palgrave.

Hämäläinen, Juha – Kurki, Leena 1997. Sosiaalipedagogiikka. Porvoo: WSOY.

Jaakkola, Timo – Kataja, Jukka – Liukkonen, Jarmo 2006. Taitolajina työ. Johtaminen ja sisäinen motivaatio. Helsinki: Edita.

Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino.

Kettunen, Iita 2015. Joustava ei katkea. Talentia-lehti. Saatavana osoitteessa: <<https://www.talentia-lehti.fi/joustava-ei-katkea/>>. Luettu 2.3.2018.

Kettunen, Tarja – Laitinen-Väänänen, Sirpa – Mäkelä, Juha – Vänskä, Kirsti 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita.

Kurronen, Jarkko 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Jyrämä, Annukka – Mattelmäki, Tuuli (toim.): Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopiston julkaisusarja, Taide+muotoilu+arkkitehtuuri. 22-52.

Luomanen, Jari 2010. Straussilainen grounded theory -menetelmä. Teoksessa Hyvärinen, Matti – Nikander, Pirjo – Ruusuvaari, Johanna (toim.): Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Lyeba, Erin 2010. How School Social Workers Integrate Service Opportunities Into Multiple Elements of Practice. Children & Schools 23/2010. 27-49.

Mager, Brit 2009. Service Design as an Emerging Field. Teoksessa Miettinen, Satu – Koivisto, Mikko (toim.): Designing Services With Innovative Methods. Helsinki: University of Art and Design. 28-43.

Mattelmäki, Tuuli 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Teoksessa Jyrämä, Annukka – Mattelmäki, Tuuli (toim.): Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopiston julkaisusarja, Taide+muotoilu+arkkitehtuuri. 27-28.

MOTIIVI: Nuorten tulevaisuustyöskentelyn uudet menetelmät n.d. Saatavana osoitteessa: <<http://www.metropolia.fi/palvelut/hankeyhteistyotutkimus-ja-kehityshankkeet/motiivi/>>. Luettu 26.9.2017.

Mediakylpylä 2017. Stadin ammattiopisto. Saatavana osoitteessa: <https://www.hel.fi/amatillinen/fi/haussa-nyt/ennen_amatillista_koulutusta/mediakylpyla>. Luettu 27.1.2018.

Munter, Katja 2014. Valmennuspedagogiikka opiskelijoiden ammatillisen kehittymisen tukena Humakissa. Teoksessa Alanko-Turunen, Merja – Juutilainen, Päivi-Katriina – Pasanen, Heikki (toim.): Arvokas ohjaus. Helsinki: Haaga-Helion julkaisut. 32-41. Saatavana osoitteessa: <https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/hh_arvokasohjaus_verkkoon.pdf>. Luettu 22.2.2018.

Myllyniemi, Sami (toim.) 2017. Katse tulevaisuudessa. Nuorisobarometri 2016. Valtion nuorisoneuvoston julkaisuja. Saatavana osoitteessa: <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2017/03/Nuorisobarometri_2016_WEB.pdf>. Luettu 26.9.2017.

Myrskylä, Pekka 2012. Hukassa - keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Elinkeinoelämän Valtuuskunta EVA:n analyysi 19. Saatavana osoitteessa: <<http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>>. Luettu 26.9.2017.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Nuorisolaki 1285/2016. Annettu Helsingissä 21.12.2016.

Nuorten syrjäytyminen 2016. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Saatavana osoitteessa: <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/nuorten-syrjaytyminen> Luettu 26.9.2017.

Nuorten työpajat 2018. Stadin ammattiopisto. Saatavana osoitteessa: <https://www.hel.fi/amatillinen/fi/haussa-nyt/ennen_amatillista_koulutusta/nuorten-tyopajat-ja-tyokokeilu/>. Luettu 26.2.2018.

Nuorten ääni kuuluviin hyvinvointipalveluita kehitettäessä 2018. Nuorisotasuntoliitto RY. Saatavana osoitteessa: <<http://www.nal.fi/nuorten-aaeni-kuuluviin-hyvinvointipalveluita-kehittettaessa-nuorten-asumisen-ajankohtaispaiva-7-2-2018/>>. Luettu 23.2.2018.

Ojanen, Sinikka 2003. Ohjauksesta oivallukseen - ohjausteorian kehittelyä. Saatavana osoitteessa: <<http://sokl.uef.fi/verkkojulkaisut/ohjaus/Ojanen.htm#Reflektio%20syvällis-en%20ajattelun%20apuväline%20ohjauksessa>>. Luettu 24.11.2017.

Onnismäa, Jussi 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Ose, Solveig Osborg – Jensen, Chris 2017. Youth outside the labour force — Perceived barriers by service providers and service users: A mixed method approach. Children and Youth Services Review 81/2017. 148-156.

Pietikäinen, Reetta 2017. Sovari – sosiaalisen vahvistumisen mittari. Työpajatoiminnan valtakunnalliset tulokset. Raportti. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

Raatikainen, Eija 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Saaranen-Kauppinen – Puusniekka n.d. 1.2 Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. Saatavana osoitteessa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html>. Luettu 6.11.2017.

Schneider, Jakob – Stickdorn, Marc n.d. The Customer Journey Canvas. Saatavana osoitteessa: <http://files.thisisservicedesignthinking.com/tisd_t_cujoca.pdf>. Luettu 28.1.2018.

Setlhare-Meltor, Rubina – Wood, Lesley 2015. Using Life Design With Vulnerable Youth. Career Development Quarterly 64/1. 64-74.

Suomen nuorisotyön tilastot 2016. Nuorten työpajatoiminta. Saatavana osoitteessa: <<https://nuorisotilastot.fi/#!/fi/party/Nuorten%20määrä%20työpajoissa/perus/choice-2/prosentit/whiteblue/Koko%20maa/Koko%20maa/table/Valmentautujien%20koulutustusta%20C%20nuoret/null/kunta/donut/%5B%5D/%5B%5D/>>. Luettu 22.11.2017.

Stickdorn, Marc 2010. How does service design work? Methods and Tools. Teoksessa Schneider, Jakob – Stickdorn, Marc (toim.): This is service design thinking. Amsterdam: BIS Publishers. 120-136.

Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset arvot. Saatavana osoitteessa: <<http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>>. Luettu 2.3.2018.

TENK 2012. Tutkimusaatteinen neuvottelukunta. Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä. Saatavana osoitteessa: <<http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteissa>>. Luettu 1.11.2017.

Thurston, Paul 2009. Designing Public Services. Teoksessa Miettinen, Satu – Koivisto, Mikko (toim.): Designing Services With Innovative Methods. Helsinki: University of Art and Design. 150-161.

Törrönen, Jukka 2017. Virikehaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, Matti - Nikander, Pirjo – Ruusuvuori, Johanna (toim.): Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 233-255.

Valtakunnallinen työpajayhdistys n.d. Työpajatoiminta Suomessa. Saatavana osoitteessa: <<https://www.tpy.fi/tyopajatoiminta-suomessa/>>. Luettu 24.11.2017.

Vehviläinen, Sanna 2001. Ohjaus vuorovaikutuksessa. Helsinki: Yliopistopaino.

Vihanta, Ari 2013. Syrjäytynyt nuori vai syrjäytetty? Saatavana osoitteessa: <<https://yle.fi/uutiset/3-6814769>>. Luettu 22.2.2018.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014.

TIEDOTE HAASTATELTAVILLE JA SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Tutkimuksen taustatiedot:

Tutkimuksen alustava nimi: Nuoren ammatillisen kasvun ohjaaminen

Tutkija: Taija Järvenpää

Sosionomiopiskelija

Metropolia Ammattikorkeakoulu

taija.jarvenpaa@metropolia.fi

Opinnäytetyö, Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Osana Motiivi-hanketta

Tutkimuksen ajankohta: syyskuu 2017 – maaliskuu 2018

Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja merkitys

Tutkimus on osana opinnäytetyötäni, joka kartoittaa hyvän ohjauksen tuntomerkkejä nuoren ammatillisen kasvun näkökulmasta. Opinnäytetyö toteutetaan osana Motiivi-hanketta. Tutkimusta varten haastatellaan sekä työntekijöitä että nuoria työpajoilla.

Tutkimusaineiston käyttötarkoitus, käsittely ja säilyttäminen

Tutkimuksen on tarkoituksena tuottaa tietoa, joka ohjaa entistä parempaan palveluun nuorten kannalta. Opinnäytetyössäni tutkimusaineisto käsitellään nimettömästi eli anonyymisti.

Säilytän tutkimusaineistoa itselläni opinnäytetyön julkaisuun asti, jonka jälkeen se tuhoaan. Opinnäytetyössä analysoitu aineisto säilyy.

Haastattelut toteutetaan työntekijöille puolistrukturoituna teemahaastatteluna ja nuorille virikkeellisenä ryhmähaastatteluna. Työntekijöiden haastattelut äänitetään, nuorten haastattelu videoidaan. Haastattelut litteroidaan.

Tutkittavien henkilöiden valinta

Tutkittavat henkilö valikoidaan vapaaehtoisista työpajatoimintaan osallistuvista työntekijöistä sekä nuorista.

Tutkimuksen hyödyt ja haitat tutkittaville

Tutkittaville ei aiheudu tutkimuksesta haittaa, mutta ei varsinaisesti hyötyäkään.

Tutkittavien oikeudet

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Tutkittavilla on oikeus olla osallistumatta tutkimukseen sekä heillä on oikeus lopettaa tutkimukseen osallistuminen sen aikana, ilman että heille koituu siitä mitään seuraamuksia. Järjestelyt tutkimusta varten sekä tulosten raportointi ovat luottamuksellisia. Tutkimuksesta saatavat tutkittavien henkilökohtaiset tiedot tulevat ainoastaan tutkittavan ja tutkijan käyttöön ja tulokset julkaistaan tutkimusraportissa eli opinnäytetyössä siten, ettei yksittäistä tutkittavaa voi tunnistaa. Lisätietoja tutkimuksesta on saatavilla koko tutkimuksen ajan. Tutkittavilla on myös oikeus tutustua materiaalin sen julkistamisen jälkeen.

Tutkittavan suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Olen perehtynyt tämän tutkimuksen tarkoitukseen ja sisältöön, kerättävän tutkimusaineiston käyttöön sekä tutkittavien oikeuksiin. Suostun osallistumaan tutkimukseen. Halu-

tessani voin keskeyttää osallistumiseni missä vaiheessa tahansa. Kerättyä aineistoa saa käyttää sellaisessa muodossa, jossa yksittäistä tutkittavaa ei voida tunnistaa.

Päiväys_____ Tutkittavan allekirjoitus_____

Jos haluat tai tunnet tarvetta jutella vielä haastattelun jälkeen, niin jään paikalle. Alla myös numeroita, joihin voit tarvittaessa soittaa.

Mielenterveysseuran valtakunnallisen kriisipuhelin	010 195 202	ma-pe klo 9-06, la klo 15-06, su klo 15-22.
Kirkon valtakunnallinen palveleva puhelin	010 190 071	su-to klo 18-01, pe ja la 18-03
Ruotsinkielinen kirkon palveleva puhelin	010 190 072	joka ilta klo 20-24.
MML:n lasten ja nuorten puhelin	116 111	ma-pe klo 14-20 ja la-su klo 17-20.

Haastattelurunko työntekijöille

- 1) Esitiedot
 - a) Työnimikkeesi?
 - b) Koulutuksesi?
- 2) Kuinka kauan olet tehnyt kyseistä työtä?
 - a) Oletko aikaisemmin työskennellyt vastaavanlaisissa työtehtävissä?
- 3) Mikä motivoi sinua työhön nuorten kanssa?
 - a) Miksi haluat tehdä tätä työtä?
 - b) Minkä koet olevan työsi tarkoitus?
- 4) Kuinka paljon työpäivästäsi kuluu nuorten kanssa olemiseen?
 - a) Tuntuuko, että vuorovaikutus nuorten kanssa sujuu?
 - i) Miten hyvää vuorovaikutusta voi luoda?
- 5) Millaista on sinun mielestäsi hyvä ohjaus? Mitä se ei ole?
 - a) Osaatko mainita jotain tilanteita tai esimerkkejä?
 - b) Minkälaista ohjausta mielestäsi nuoret kaipaavat?
- 6) Uskotko, että ohjauksella on merkitystä nuorten tulevaisuuden kannalta?
 - a) Minkälaisen ohjauksen koet merkittäväksi nuorten työllistymisen kannalta?
 - b) Koetko, että työlläsi on väliä nuorten työllistymisen suhteen?
 - c) Muuttaisitko jotain käytäntöjä ohjauksen suhteen?
- 7) Haluatko lisätä vielä jotain?

Haastattelurunko nuorille

- 1) Valitse ensin yksi kortti, mikä tahansa miellyttää sinua juuri nyt.
 - a) Kerro jotain kortista, miksi valitsit sen? Oliko se päällimmäinen, oliko se kaunein tai ehkä rumin korteista?
 - b) Herääkö kortista jotain tunnetta, mikä liittyy työpajan tapahtumiin tai täällä olemiseen?

- 2) Ota nyt toinen kortti. Mieti, minkälaiseksi koet vuorovaikutuksen työpajoilla, mitä kortti voisi kertoa siitä?
 - a) Kerro kortistasi, miksi valitsit juuri sen?

- 3) Ota vielä kolmas kortti. Mieti korttia valitessa, että mikä kuvastaa työpajalla tapahtuvaa ohjausta.
 - a) Miksi valitsit sen kortin?
 - b) Minkälaista ohjauksen pitäisi olla, jos se ei ole sellaista kun toivot?
 - c) Tuntuuko, että sinua ohjataan kohti ammattia, minkä haluat?
 - d) Jos ei, niin miksi ei?
 - e) Tuleeko sinulla mieleen jokin asia, mikä sinulle on kenties sanottu, tai miten sinua on ohjattu täällä?

- 4) Miltä haastattelu tuntui?
 - a) Oliko haastavaa valita kortti tai vastata kysymyksiini?
 - b) Mikäli haluat vielä sanoa jotain, niin anna palaa.
 - i) Voit myös tulla keskustelemaan kanssani kaksistaan tämän ryhmähaastattelun jälkeen jos haluat.

Haastattelut Mediakylpylässä 22.12.2017**Työntekijöiden haastattelut**

Työntekijän koodi	H1	H2	H3
Haastattelun kesto (min)	45	35	35

Ryhmähaastattelu

Ryhmähaastatteluun osallistujan koodi	R1	R2	R3	R4
---------------------------------------	----	----	----	----

Ryhmähaastattelun kesto 35 (min)

Tallennettu aineisto 2 h 35 min

Litteroitu aineisto 40 sivua